

Tilsynsrapport 2017

Brøndby Kommune

Social og Sundhedsforvaltningen,

Ældre og Omsorg

Den Kommunale hjemmepleje, Hjemmeplejen i Stranden

Anmeldt tilsyn

Januar 2018

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
4.0	Tilsynets formål	10
4.1	Indhold og metode	10
4.2	Vurderingsskala	11
5.0	Præsentation af BDO	12

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

FORMALIA

Hjemmeplejeteamets navn og adresse
Hjemmeplejen Stranden, Guldborgvej 6, 1. sal, 2660 Brøndby Strand
Leder
Jane Noer
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Torsdag den 25. januar 2018, kl. 8.30
Datagrundlag
<p>Tilsynet er planlagt og tilrettelagt i samarbejde med områdeleder og to gruppeledere.</p> <p>I tilsynet indgår borgere, som er tilfældigt udvalgt, med hensyntagen til et differentieret behov for hjælp til personlig pleje og praktisk bistand.</p> <p>Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af borgernes sundhedsfaglige dokumentation, observationer af borgerne og deres bolig samt interview med henholdsvis borgere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet har udvalgt 5 borgere og gennemført interview med 4 borgere. En borger har afmeldt hjælpen aftenen før, og kommunen har derfor valgt, at borger udgår.</p> <p>Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med 4 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none">• 3 social- og sundhedshjælpere• 1 social-og sundhedsassistent <p>Leder har afslutningsvis modtaget en foreløbig tilbagemelding på tilsynet.</p>
Tilsynsførende
Consultant Stine M. Jørgensen, Sygeplejerske. Manager Else Marie Seehusen, Sygeplejerske, SD

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Brøndby Kommune gennemført et anmeldt tilsyn i Hjemmeplejen Stranden. Tilsynet vedrører 2017 og er afviklet i februar 2018.

På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at Hjemmeplejen i Stranden er en kommunal leverandør med:

Særdeles tilfredsstillende forhold.

Siden sidste tilsyn er områdeleder og den ene gruppeleder startet. Ved sidste tilsyn er der ikke givet anbefalinger. Ledelsen oplyser, at der arbejdes med kultur/velfærd for medarbejderne med den tilgang, at positive og tilfredse medarbejdere giver tilfredse borgere, samt at det gerne skulle smitte positivt af på fremmøde/mindre fravær. Hjemmeplejen Stranden har arbejdet målrettet med dokumentationen og er klar til at implementere Nexus/FS3 med opstart i uge 11 i 2018. Der arbejdes systematisk med rehabilitering, og der er ansat ergoterapeut og social-og sundhedsassistenter til dette, og ligeledes er der fast tilknyttet sygeplejerske i teamet. Der holdes tværfagligt møde ugentlig, hvor de borgere, der er visiteret til § 83 a, gennemgås. Ligeledes arbejdes systematisk med tidlig opsporing/triagering, hvor der er møde 2 gange ugentlig.

Nedenfor følger en kort vurdering af hver mål - en slags opsamling på indikatorniveau:

- Tilsynets vurdering er, at der foreligger aktuelle visitationsafgørelser, og at der er meget tilfredsstillende sammenhæng mellem den hjælp borgerne er bevilget og borgernes tilstand. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgerne er meget tilfredse med den tildelte hjælp, og de giver udtryk for, at det svarer til deres behov.
 - Det er tilsynets vurdering, at der i samarbejdsaftalerne på de fire besøgte borgere ses meget tilfredsstillende sammenhæng til de tilhørende funktionsvurderinger, som er beskrevet med handlevejledende anvisninger på, hvordan opgaven løses hos den enkelte borger. Der ses tilfredsstillende sammenhæng mellem de enkelte samarbejdsaftaler og den enkelte borgers tilstand. Ingen af borgerne har oplevet, at besøg er blevet aflyst.
 - Samlet er det tilsynets vurdering, at de besøgte borgere er meget tilfredse med den personlige pleje og særdeles tilfredse, når det er de faste medarbejdere. Tilsynets indtryk er, at hjælpen på en meget tilfredsstillende måde tilrettelægges efter borgernes vaner og ønsker, en borger fortæller eksempelvis, at medarbejderne spørger ind til og indretter sig efter hans ønsker. En borger giver dog udtryk for, at der indimellem er behov for at skulle guide elever og studerende, og en anden fortæller, at det opleves utrygt, når der fx på en uge kommer fire forskellige medarbejdere i aftenvagten.
 - Tilsynet vurderer, at alle medarbejdere har kendskab til og kan fagligt reflekterende redegøre for formålet med tidlig opsporing og triagemøde og de tilhørende procedurer. To af de besøgte borgere giver konkret udtryk for, at de oplever, at medarbejderne tager hånd om deres sundhedsmæssigere problemstillinger, fx i forhold til diabetes og sår.
 - Det er tilsynets vurdering, at praktiskbistand/rengøring er tilfredsstillende dokumenteret i samarbejdsaftalen, og opgaven er beskrevet handlevejledende. Videre vurderer tilsynet, at de besøgte hjem generelt fremstår med tilfredsstillende hygiejnisk standard, svarende til borgernes habitus og kommunens kvalitetsstandard.
 - Videre er det tilsynets vurdering, at de besøgte borgeres ressourcer inddrages i hverdagen ud fra, hvad de ønsker, og hvad de formår. Ingen af de besøgte borgere indgår i § 83 a forløb. Medarbejderne har grundigt kendskab til § 83 a og kan ligeledes redegøre fagligt reflekterende for, hvordan de inddrager borgerne i gøremål.
-

- Tilsynet vurderer, at de besøgte borgere er særdeles tilfredse med de faste medarbejdere og fortæller blandt andet, at de synes, at der er en god og respektfuld omgangstone.
- Det er tilsynets vurdering, at der foregår et systematisk og prioriteret arbejde med APV, og at der i de besøgte hjem er taget hånd om arbejdsmiljø på tilfredsstillende måde.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har opmærksomhed på, at når der kommer afløsere i hjemmene, og når der er elever/studerende, at de bliver grundigt introduceret til de opgaver, de skal løse.
-

DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

I henhold til § 83, vejledning nr. 2, til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1				
Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der foreligger aktuel visitation på alle de besøgte borgere, og afgørelsen indeholder oplysninger om de tildelte ydelser med tid og frekvens.
Observation	X			Hos alle fire borgere er der sammenhæng mellem den hjælp borgerne er bevilliget, svarende til deres aktuelle tilstand, og til det de får leveret.
Borger	X			Tre af de fire besøgte borgere svarer fint for sig og giver alle udtryk for, at den tildelte hjælp svarer fuldt ud til det, de har brug for, og at de er meget tilfredse med hjælpen. Den fjerde borger har svært ved at finde ord og svarer derfor usikkert på spørgsmålet, men virker positiv omkring hjælpen.
Medarbejder	X			Alle fire medarbejdere har et meget tilfredsstillende kendskab til den hjælp, borgerne er bevilliget, og giver samtidig udtryk for, at deres oplevelse er, at ansøgning om mere hjælp imødekommes, når blot det er velargumenteret og dokumenteret.

Sammenhæng mellem den planlagte og den leverede hjælp

Mål 2				
Der er sammenhæng mellem den planlagte og den leverede hjælp.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der er de hos alle fire borgere, tilsynet har besøgt, en fyldestgørende funktionsvurdering med angivelse af borgerens egne ressource, ønsker og begrænsninger. Der er sammenhæng mellem visitationer, funktionsvurderinger og samarbejdsaftalers indhold. Borgernes behov for hjælp er beskrevet individuelt.
Observation	X			Samarbejdsaftalerne er beskrevet med handlevejledende anvisninger på, hvordan opgaven løses hos borgerne. Der ses tilfredsstillende sammenhæng mellem de enkelte samarbejdsaftaler og den enkelte borgers tilstand. Ingen af borgerne har oplevet, at besøg er blevet aflyst.
Borger	X			Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager de visiterede ydelser og hjælpen som aftalt. En af borgerne giver udtryk for, at hjælpen er meget pålidelig, og at der er stor fleksibilitet, hvis borger selv har brug for at ændre på hjælpen.

Medarbejder	X			Alle medarbejdere har et grundigt kendskab til samarbejdsaftalen og kan redegøre for, hvordan de sikrer, at borgernes hjælp tilrettes efter behov.
-------------	---	--	--	--

Kvaliteten af personlig pleje i henhold til Servicelovens § 83 og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 3 Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Alle de besøgte borgere fremstår velplejede og velsoignerede.
Borger	X			Den ene af de besøgte borgere kan ikke udtrykke sig. De tre øvrige er samlet meget tilfredse med den personlige pleje og særdeles tilfredse, når det er de faste medarbejdere. En giver udtryk for, at det er trættende, at skulle guide elever og studerende, og en anden fortæller, at det opleves utrygt, når der fx på en uge kommer fire forskellige medarbejdere i aftenvagten. Tilsynets indtryk er, at hjælpen tilrettelægges efter borgerens vænner og ønsker, en fortæller eksempelvis, at medarbejderne spørger ind til og indretter sig efter hans ønsker.
Medarbejder	X			Alle de interviewede medarbejdere kan meget tilfredsstillende og fagligt reflekteret redegøre for, hvordan de løser plejeopgaverne og for, hvordan de indtænker borgernes ressourcer. Ledelsen oplyser, at der har været ledige stillinger i aftenvagten, som nu er dækket.

Tidlig opsporing

Mål 4 Tidlig opsporing				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Det er oplyst, at der arbejdes systematisk med tidlig opsporing og triagering. Ingen af de besøgte borgere har aktuel handleplan på dette.
Observation	X			Det er tilsynets indtryk, at der løbende tages hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger.
Borger	X			To af de besøgte borger giver konkret udtryk for, at de oplever, at medarbejderne taget hånd om deres sundhedsmæssigere problemstillinger, fx i forhold til diabetes og sår.
Medarbejder	X			Medarbejderne kender alle kvalitetsstandard for tidlig opsporing og praksis omkring dokumentation og triagemøder. En medarbejder giver udtryk for, at triagemøderne er med til at skabe fagligt overblik og giver en god tværfaglig sparring.

Praktisk hjælp i henhold til Serviceloven § 83

Mål 5				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			De fire besøgte borgere er alle visiteret til praktisk bistand. En af borgerne får hjælpen hos privatleverandør og har benyttet muligheden for at købe ekstra rengøring. For de tre borgere, der modtager rengøring fra hjemmeplejen, er der dokumenteret i samarbejdsaftalen og opgaven er beskrevet handlevejledende. Der er ikke beskrevet særlige udfordringer i levering af hjælpen.
Observation	X			De besøgte hjem fremstår generelt alle med tilfredsstillende hygiejnisk standard, svarende til borgernes habitus og kommunens kvalitetsstandard. Dog ses hos en borger, at der er lettere snavset omkring borgers siddeplads.
Borger	X			En af borgerne synes, at rengøringen er til ug, og de andre to er meget tilfredse.
Medarbejder				Medarbejderne tilkendegiver, at der ikke er særlige udfordringer i forbindelse med levering af hjælpen. Der er fremkommeligt i de tre hjem.

Rehabilitering.

Mål 6				
Der foreligger en beskrivelse af borgers hverdags rehabilitering				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Alle fire borgere er funktionsvurderede til ikke aktuelt at skulle indgå i rehabiliteringsforløb efter § 83 a.
Borger	X			De besøgte borgere oplever, at deres egne ressourcer inddrages i hverdagen ud fra, hvad de ønsker, og hvad de formår. En af borgerne fortæller, at hun har været visiteret til træning, men opgav da hun ikke syntes, at det gav hende noget. To af de besøgte borgere er optaget af selv at medvirke i hverdagens gøremål, en anden kan ikke svare for sig, og endelig er der en, der ikke har lyst til aktiviteter eller til at deltage i egne opgaver. Videre er der en borger, som fortæller, hvordan han træner i at rejse og sætte sig.
Medarbejder	X			Medarbejderne har grundigt kendskab til rehabiliteringsforløb og redegør fagligt reflekterende og på en meget tilfredsstillende måde for, hvordan de inddrager borgerne i gøremål.

Kontakt til medarbejderne og omgangsform

Mål 7 Borgeren oplever god kontakt til medarbejderne samt respektfuld adfærd og kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet har mødt enkelte medarbejdere i hjemmene, og her er det tydeligt, at der er en god kontakt mellem borgere og medarbejdere. Der er en fin omgangstone med plads til humor og et godt grin.
Borger	X			De borgere, der kan udtrykke sig, er særdeles tilfredse med de faste medarbejdere og fortæller, at de synes, at der er en god og respektfuld omgangstone. Desuden giver borgerne udtryk for, at der bliver taget meget hensyn til lige det, de har brug for.
Medarbejder	X			De interviewede medarbejdere har et meget tilfredsstillende kendskab til borgerne. Medarbejderne kan på en fyldestgørende måde beskrive, hvordan de udviser respekt for borgernes individuelle vaner og ønsker samt betydningen af omgangstone i hverdagen. Medarbejderne kan ligeledes fortælle om handlinger, der sikrer respektfuld kommunikation med borgerne.

APV

Mål 8 APV i borgernes hjem				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Ledelsen oplyser, at der foreligger dokumentation for APV, og der er planlagt opfølgingsdato. Praksis er, at der følges op en gang årligt samt ved behov.
Observation	X			Der er tilfredsstillende arbejdsmiljøforhold i hjemmene.
Medarbejder	X			Medarbejderne oplyser, at de er ansvarlige for at sikre, at APV tilrettes ved behov. Der er hver uge afsat tid til AMIR til opfølgning/oprettelse af APV'er.

TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Brøndby Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

- Kontrollere og belyse, om der i forhold til ældreområdet er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger og de ydelser, der leveres til den enkelte.
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

4.1 INDHOLD OG METODE

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Gennemførelsen af tilsyn i hjemmeplejen baserer sig på Servicelovens §§ 83, § 83a og 86 omhandlende personlig pleje, praktisk hjælp og madservice, Sundhedsloven § 138 samt Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens §§ 148a, 151a og 151b m. fl.

De uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af leverandøren ved hjælp af fire forskellige datakilder:

- Gennemgang af faglig dokumentation
- Interview med borgere
- Interview med medarbejdere
- Observation

Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager.

Tilsyn med fritvalgsområdet foretages metodisk ud fra et koncept, hvor BDO har udviklet målepunkter og indikatorer på følgende områder:

Målepunkter

- Dokumentation
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp
- Triagering
- Rehabilitering
- Kommunikation og omgangsform
- APV

4.2 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
MARGIT KURE
Senior Manager
m: 24295072
e: mku@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

