

Tilsynsrapport Brøndby Kommune

Social- og Sundhedsforvaltningen
Ældre og omsorg
Leverandør af hjemmepleje, DFS Plus

Anmeldt tilsyn
Maj 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

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 de 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 oplysninger om BDO.

Med venlig hilsen



Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk



Projektansvarlig

Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 24 29 50 72

Mail: mku@bdo.dk

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



1. OPLYSNINGER

Oplysninger om hjemmeplejedistriktet og tilsynet
Navn og Adresse: Privat leverandør af hjemmepleje DFS Plus, Skagensgade 39, 2, 2630 Taastrup
Leder: Direktør Izabela Prejs
Dato for tilsynsbesøg: Den 16. maj 2022 (Tilsyn vedr. 2021)
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Ledelsen
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leverandørens leder• Tilsynsbesøg hos fem borgere, som har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet, en pårørende deltog i besøget• Gruppeinterview med tre medarbejdere• Gennemgang af dokumentation for fem borgere i forhold til SEL (Servicelov)
Tilsynet har desuden foretaget observationer hos borgerne.
Ledelsen har afslutningsvis fået en foreløbig tilbagemelding på tilsynet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske SD/DSH

2. ANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Brøndby Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. De gennemførte tilsyn vedrører 2021.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne, og at borgerne er meget tilfredse med hjælpen. Vurderingen er, at leverandøren lever op til Brøndby Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der mangler i journalføringen. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, dog er der en enkelt borger/pårørende, der udtrykker, at ikke alle vikarer lytter til borgerens ønsker for hjælpen.

Tilsynets vurdering er, at der generelt er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser, dog er der en borger/pårørende, der giver udtryk for, at hjælpen ikke leveres inden for aftalt tidsramme, hvilket ifølge borger/pårørende italesættes af medarbejderne som manglende tid.

Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p><u>Dokumentation SEL</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at der vedrørende dokumentation er mangler i journalføringen i forhold til at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Helbredsoplysninger i varierende omfang er udfyldte og struktur og systematik varierer. • Mestring, motivation, og livshistorie generelt kun er delvist udfyldt. • Funktionstilstande mangler enkelte opdateringer samt i flere tilfælde borgers ønsker og mål for indsatsen. • Døgnytmepleaner er delvist udfyldt i forhold til personlig pleje og praktisk hjælp. 	<p>Tilsynet anbefaler ledelsen, at den igangværende proces med genopfriskning af dokumentationspraksis fortsættes, herunder gennemgang og opdatering, så alle journaler er fyldestgørende, opdaterede og med en ensartet systematik.</p>
<p><u>Personlig pleje</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at en enkelt borger/pårørende italesætter, at vikarer ikke altid lytter til borgerens ønsker, at aftaler ikke overholdes, og at opgaver ikke løses som ønsket.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at vikarer er introduceret til opgaverne og løser dem som aftalt med borgerne.</p>

<p><u>Selvbestemmelse og indflydelse</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at en borger/pårørende oplyser, at aftenhjælpen ikke leveres til det aftalte tidspunkt.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne leverer hjælpen inden for aftalt tidsramme.</p>
<p><u>Kommunikation og adfærd</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at ifølge borger/pårørende italesætter medarbejderne, at det skyldes travlhed, når de ikke overholder aftalte tidspunkter.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne drøfter professionel kommunikation og adfærd.</p>

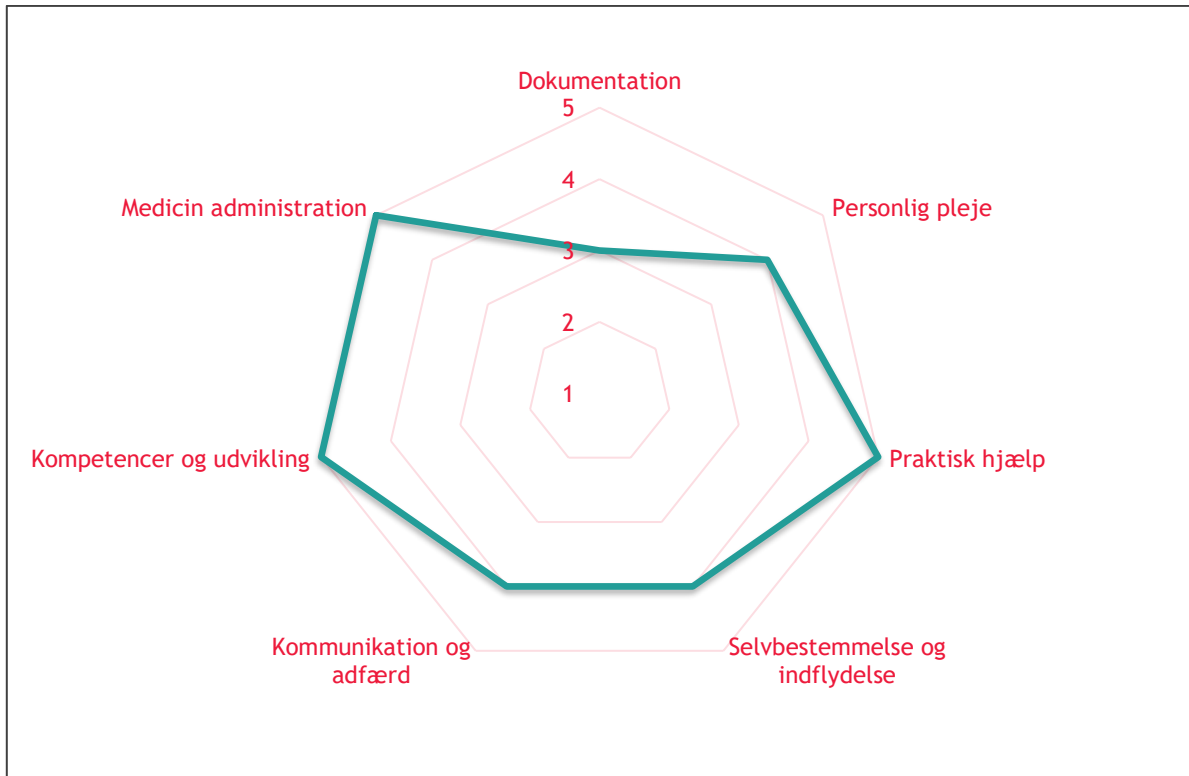
2.3 AKTUELLE VILKÅR

<p>Aktuelle vilkår</p>
<p>DFS plus leverer hjemmepleje i flere kommuner. Leverandøren og Brøndby Kommune udvikler fortsat på samarbejdet for at skabe bedre sammenhæng i tilbuddet til den enkelte borger. Et nyt tiltag er, at leverandøren nu deltager ved revisitation hos borgere, hvor der er ekstraordinære problemstillinger. Den nye ordning har kørt i ni måneder, og den opleves som et positivt tiltag, der styrker indsatsen. Derudover er der etableret et fast møde med visitationen hver tredje uge, og der er fast tilknyttet tre visitatorer til leverandøren. Til de faste møder er der udvalgt tre borgere til gennemgang, hvor den medarbejder, der har borgerne, også deltager.</p> <p>Triagering er ligeledes indarbejdet i en fast struktur, hvor medarbejderne mødes fast to gange om ugen med hjemmesygeplejen. På møderne gennemgås triagerede borgere, hvor der desuden i det ene møde fast er indlagt temaer til faglig sparring.</p> <p>Leverandøren arbejder kontinuerligt med dokumentationspraksis. En fast medarbejder er Nexus ansvarlig, og er sammen med kvalitets- og udviklingssygeplejersken ansvarlig for den løbende undervisning, herunder at vikarer er introduceret til praksis. Aktuelt er der igangsat en proces med en-til-en undervisning af alle medarbejdere, hvor også dokumentation for udlevering af medicin indgår.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der har været enkelte klagesager det seneste år. Leverandøren har fast praksis for håndtering af klagesager.</p>
<p>Opfølgning fra sidste tilsyn</p>
<p>Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet.</p>

2.4 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation	Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.
Score: 3	<p><u>Gennemgang af dokumentation</u></p> <p>Dokumentationen fremstår overordnet med en god faglig standard, men med flere mangler i journalføringen. På alle borgerne er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie, hvor der i flere journaler er delvise mangler under de respektive emner, og desuden ses der, fx i forhold til helbredsoplysninger, ikke en ensartet systematik. Funktionstilstande og indsatser er delvist opdaterede, og dog mangler der enkelte steder borgernes mål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, hvor der dog mangler enkelte opdateringer, og hvor der i enkelte journaler mangler handlingsanvisning for personlig pleje og den praktiske hjælp. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den kan understøtte kvaliteten i daglig praksis. Der er ansvarsfordeling, og kontaktpersoner har fast administrativ tid hver tredje måned til opdatering.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for, at alle har ansvar for løbende at dokumentere ændringer, herunder at der dagligt dokumenteres på borgere, der er triagerede. Al dokumentation tilgås på mobile enheder, herunder køre- og medicinlister.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne oplever, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser. Borgerne er generelt meget tilfredse med hjælpen, og de oplever at få leveret de visiterede indsatser til plejen, dog er der en enkelt borger/pårørende, der italesætter, at vikarer ikke altid lytter til borgerens ønsker og aftaler, og ikke løser opgaven, som borger ønsker.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til levevis/behov og livsstil.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for pleje og omsorg til borgerne, og de har fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Planlægger udarbejder kørelister, som medarbejderne modtager på mobile enheder. Der er ikke fælles indmøde på kontoret, men faglig koordinator møder ind på kontoret og gennemgår dokumentationen. Faglig koordinator sikrer opdatering af kørelister med evt. ændringer i borgernes tilstande samt sikrer, at vikarer bliver introduceret til opgaverne. Medarbejderne mødes på parkeringspladser i de store områder og finjusterer evt. dagens køreliste. Medarbejderne redegør for, at de arbejder med triagering med faste møder med hjemmesygeplejen og en aftalt praksis for arbejdsgange ved ændringer. Rehabilitering indgår som en integreret del af de daglige opgaver, hvor borgerne støttes i selv at deltage i de daglige opgaver.</p>
<p>Tema 3: Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, fx giver flere borgere udtryk for, at det altid er den samme medarbejder, som kommer. Borgerne oplever at modtage den hjælp, som de er visiteret til, hvor flere giver udtryk for, at det kommunale serviceniveau ikke opfylder deres behov, og at de derfor på forskellig vis kompenserer for dette.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Den hygiejniske standard i boligen svarer til levevis/behov og livsstil.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne kan redegøre for den praktiske hjælp til borgerne, herunder at borgerne inddrages så meget som muligt. De har fokus på brug af værnemidler. Hos flere borgere har de helhedspleje, men hvor der også er to servicemedarbejdere, som udelukkende varetager rengøringsopgaver.</p>

<p>Tema 4: Selvbestemmelse og indflydelse</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne oplever generelt, at de har selvbestemmelse og indflydelse på hjælpen, blandt andet nævner en borger, at det er let at tale med medarbejderne om hjælpen, og en anden borger fremhæver at være meget tilfreds med medarbejdernes fleksibilitet, når de leverer hjælpen til borgeren på adressen, hvor borgerens pårørende bor. Der er en borger/pårørende, der italesætter, at aftenhjælpen ikke leveres til det aftalte tidspunkt, trods dette er taget op flere gange.</p> <p><u>Interview med medarbejderne</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og indflydelse. De oplyser, at de taler med borgeren og evt. pårørende og tilrettelægger ud fra dette, og i hverdagen bytter medarbejderne selv rundt, så det passer bedst med borgernes ønsker.</p>
<p>Tema 5: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og alle oplever omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld, og flere fremhæver, at medarbejderne er søde og omsorgsfulde. Ligeledes oplever borgerne, at der er respekt for deres privatliv og personlige grænser.</p> <p>Ifølge en borger/pårørende italesætter medarbejderne, at det skyldes travlhed, når de ikke overholder aftalte tidspunkter.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de har fokus på en individuel tilgang til borgerne med respekt for, at det er borgernes hjem, og de vægter at få skabt en relation og et ligeværdigt forhold. Medarbejderne fortæller, at de møder borgerne positivt med et smil på læben, og at de tager sig tid til at lytte til borgere, som har behov for det. Desuden tilkendegiver medarbejderne, at professionel kommunikation løbende italesættes, og de oplever, at de har en god feedback kultur.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Ved observation og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.</p>
<p>Tema 6: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med ledelsen</u></p> <p>Ledelsen redegør for, at den samlede medarbejderstab er tværfagligt sammensat, og at administrationen dækker hele virksomheden. Virksomheden er organiseret med direktør, områdeledere, HR-chef og kvalitetschef. Til alle de udekørende områder er der faglige koordinatore. Medarbejderne i driften er social- og sundhedsmedarbejdere og servicemedarbejdere. Virksomheden samarbejder med jobcentret og er praktiksted for forskellige forløb. Alle medarbejdere tilbydes introduktionsprogram, som tilpasses individuelt.</p>

	<p>Virksomheden har egne interne vikarer.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for et godt tværfagligt samarbejde med gode sparringsmuligheder i daglig praksis og ved de faste triagemøder med hjemmesygeplejen. Derudover er der mulighed for daglig sparring med kontoret. Der arbejdes med kompetenceprofiler og kompetencekort, hvor hjemmesygeplejersken oplærer i de konkrete opgaver.</p>
<p>Tema 7: Medicinadministration</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Dokumentation</u></p> <p>Fire af de besøgte borgere administrerer selv doseret medicin, og en borger får støtte til en gang i døgnet at få tjekket, om medicinen er indtaget. Dette er der kvitteret for.</p> <p><u>Interview med medarbejderne</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for praksis for medicinadministration og de procedurer, der er knyttet til opgaven, herunder at der skal dokumenteres tidstro for, at medicin er udleveret og set indtaget. Ligeledes oplyser medarbejderne, at der skal indberettes UTH, hvis de observerer fejl ved dette.</p>

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Brøndby Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger

SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne• Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind• Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.