

Tilsynsrapport Halsnæs Kommune

Området for Forebyggelse og Sundhed
Hjemmeplejen kommunal

Uanmeldt tilsyn
April 2018

INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Samlet Tilsynsresultat	3
2.1	Tilsynets anbefalinger	4
2.2	Aktuelle vilkår og status	6
3.0	Datagrundlag	7
4.0	Tilsynets formål	16
4.1	Indhold og metode	16
4.2	Vurderingsskala	17

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

Leverandørens navn og adresse
Hjemmeplejen i Hundested, Søndergade 81 Hjemmeplejen i Frederiksværk, Torvegade 10 Hjemmeplejen i Melby, Solhjemsvej 7
Leder
Områdeleder Conny Hansen (Hundested) Områdeleder Veronica Damkilde (Torvegade) Områdeleder Lisbeth Kastrup (Melby)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 3. 4. og 5. april 2018
Datagrundlag
Ved tilsynet er der indsamlet data ved 12 borgere. Borgerne er tilfældigt udvalgt og har givet tilsagn om at deltage i tilsynet. Dataindsamlingen er foregået ved gennemgang af borgernes pleje- og omsorgsjournal (faglig dokumentation), observationer af borgerne og deres bolig samt interview med henholdsvis borgere og medarbejdere. Tilsynet har gennemført interview med 12 medarbejdere heraf: <ul style="list-style-type: none">• 10 social- og sundhedshjælpere• 2 social- og sundhedsassistenter Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding i hver enkelt hjemmeplejeenhed.
Tilsynsførende
Mette Norré Sørensen, Senior Manager, sygeplejerske

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Halsnæs Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos den kommunale hjemmepleje. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at forholdene kan karakteriseres som

Tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på tilsynets anbefalinger fra 2017.

Det er tilsynets vurdering, at der ikke foreligger visitationsbevillinger i tilstrækkelig grad og i overensstemmelse med borgernes aktuelle visiterede ydelser.

Tilsynet vurderer, at den undersøgte sundhedsfaglige dokumentation er på et tilfredsstillende niveau i forhold til Halsnæs Kommunes "Krav til dokumentation". Der kan arbejdes med at kvalificere Handleplan hverdagsliv, således at disse altid er ajourførte i forhold til borgernes aktuelle funktionsniveau, samt at den praktiske visiterede hjælp beskrives handlevejledende og rehabiliterende. Videre kan der fremadrettet sættes fokus på, at få beskrevet henvisninger i Handleplan hverdagsliv til aktuelle sundhedsfaglige handleplaner for derved at skabe sammenhæng i borgernes forløb.

Der er ikke i alle tilfælde oprettet handleplaner på de delegerede sundhedsfaglige problemområder. Ligeledes konstateres, at enkelte handleplaner ikke er ajourførte og løbende evalueret.

Tilsynet vurderer, at der generelt er sammenhæng mellem den visiterede og leverede hjælp. Alle borgere har modtaget seneste planlagte besøg.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt modtager de planlagte besøg og får den hjælp, de har behov for. Enkelte borgere kan oplyse om aflysninger gennem den sidste tid. Det drejer sig primært om rengøringsindsatser.

I forhold til den personlige pleje finder borgerne, at kvaliteten og indsatsen er af lidt blandet karakter. Nogle borgere er yderst tilfredse, mens andre er mindre tilfredse. Nogle borgere oplever, at hjælpen leveres med professionalitet og kvalitet, andre borgere har i mindre grad oplevelse af dette. Tilfredsheden er meget afhængig af kontinuiteten i leveringen af hjælpen.

Borgerne er generelt tilfredse med den kvalitet, som leveres i forhold til den praktiske hjælp. Enkelte borgere finder dog, at tidsforbruget under rengøringsopgaven er meget kort. Borgerne oplever, at rengøringen generelt bliver leveret på aftalt ugedag, der kan dog forekomme aflysninger eller ændringer i leveringen. Der bliver ikke i alle tilfælde givet en erstatningsrengøring.

Tilsynet vurderer, at de faste medarbejdere, som kommer i borgernes hjem, har kendskab til borgerne, deres behov for personlig pleje og omsorg samt praktisk hjælp. Medarbejderne har et godt kendskab til borgernes individuelle behov, ønsker og vaner.

Medarbejderne har kendskab til risici i forhold til borgernes helbred og situation og kan redegøre for observationer og opmærksomhedspunkter i forhold til evt. forværring i borgernes sygdom og sundhedsmæssige tilstand.

Tilsynet vurderer, at de delegerede indsatser koordineres og planlægges i mindre grad som en samlet levering hos borgerne, og at der ikke i alle tilfælde er fokus på, at Sundhedslovsindsatser leveres i kombination med Servicelovsindsatserne, således at det afstedkommer en helhedsindsats.

Der er tilsynets vurdering, at borgerne modtager pleje og omsorgsydelser af en tilfredsstillende kvalitet og med et rehabiliterende sigte, og at medarbejderne har fokus på at medinddrage borgernes ressourcer i den daglige pleje og omsorg.

Det er dog tilsynet vurdering, at der i større udstrækning bør iværksættes en struktureret rehabiliterende indsats (§83a), da flere af de borgere, som tilsynet besøger, ville kunne profitere af sådanne tilbud.

Borgerne oplever, at den leverede mad generelt er velsmagende, samt at der er stor variation i udvalget af retter. Medarbejderne har fokus på borgernes ernæringstilstand og sikrer, at borgerne får sund og varieret kost.

Det er tilsynet vurdering, at den visiterede vareleveringsindsats ikke fungerer optimalt, idet madvarerne leveres på borgernes køkkenbord, og der ikke er iværksat indsats, som sikrer, at maden bringes på køl.

Borgerne ytrer stor tilfredshed med medarbejderne og oplever, at omgangsform, kommunikation og dialog er respektfuld og anerkendende.

Tilsynet vurderer, at delegeringsarbejdet kan styrkes, ved at få udarbejdet delegeringsretningslinjer og få tydeliggjort medarbejdernes individuelle kompetenceprofiler. Ligeledes er det tilsynet vurdering, at der bør etableres undervisningstilbud i VAR Healthcare i forhold til anvendelse og implementering af procedure/retningslinjer i det daglige arbejde.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Anbefalinger Hundested

1. Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes arbejdsgange, som sikrer, at Handleplan hverdagsliv er ajourført i forhold til borgers aktuelle funktionsniveau. Ligeledes at der altid er fokus på, at de praktiske opgaver også er beskrevet handlevejledende i Handleplan hverdagsliv.
2. Tilsynet anbefaler, at der etableres arbejdsmetoder, således at de delegerede Sundhedslovsindsatser beskrives i handleplaner og løbende evalueres, jf. krav og retningslinjer på området.
3. Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen sikrer en større kontinuitet i levering af hjælpen, herunder at der er særlig opmærksomhed på borgere med komplekse problemstillinger, som modtager hjælp flere gange i hver vagt.
4. Tilsynet anbefaler, at der skabes yderligere fokus på organisering og planlægning, således at der i højere grad arbejdes ud fra en helhedsorienteret tilgang. I den forbindelse anbefaler tilsynet, at der er øget fokus på delegering af Sundhedslovsindsatser til hjemmeplejen, således at en helhedsindsats kan iværksættes.
5. Tilsynet anbefaler, at levering af rengøringshjælp i videst udstrækning ikke aflyses. I tilfælde af aflysning anbefales det, jf. kommunens retningslinjer, at der tilbydes en erstatningsindsats.
6. Tilsynet anbefaler, at der i forhold til én af de besøgte borgere følges op på leveringen af hjælpen om aftenen, således at indsats leveres som aftalt.
7. Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen har fokus på, at borgere med potentiale og motivation for rehabilitering bliver visiteret til en § 83a indsats.
8. Tilsynet anbefaler, at der i højere grad er fokus på delegationsområdet, samt at der iværksættes arbejdsgange, som sikrer, at Sundhedslovsydelsen bliver varetaget af medarbejdere med rette kompetenceprofil.
9. Tilsynet anbefaler, at der etableres undervisningstilbud i VAR Healthcare i forhold til anvendelse og implementering af procedurer og retningslinjer.

Anbefalinger Torvegade

1. Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes arbejdsgange, som sikrer, at Handleplan hverdagsliv er ajourført i forhold til borgers aktuelle funktionsniveau. Ligeledes, at der altid er fokus på, at de praktiske opgaver også er beskrevet handlevejledende i Handleplan hverdagsliv.
2. Tilsynet anbefaler, at der etableres arbejdsmetoder, således at de delegerede Sundhedslovsindsatser beskrives i handleplaner og løbende evalueres, jf. krav og retningslinjer på området.
3. Tilsynet anbefaler, at der skabes yderligere fokus på organiseringen og planlægning af indsatser, således at der i højere grad arbejdes ud fra en helhedsorienteret tilgang. Ligeledes, at der opnås en synergieffekt i forhold til, at indsatsen leveres i kombination med Servicelovs indsatser.
4. Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen sikrer en større kontinuitet i levering af hjælpen, herunder at der er særlig opmærksomhed på borgere med komplekse problemstillinger, som modtager hjælp flere gange i hver vagt.
5. Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen har fokus på, at borgere med potentiale og motivation for rehabilitering bliver visiteret til en § 83a indsats.
6. Tilsynet anbefaler, at levering af rengøringshjælp i videst udstrækning ikke aflyses. I tilfælde af afløsning anbefales det, jf. kommunens retningslinjer, at der tilbydes en erstatningsindsats.
7. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes tiltag, således at vareleveringsindsatsen fungerer efter hensigten.
8. Tilsynet anbefaler, at der i højere grad er fokus på delegationsområdet, samt at der iværksættes arbejdsgange, som sikrer, at Sundhedslovsydelsen bliver varetaget af medarbejdere med rette kompetenceprofil.
9. Tilsynet anbefaler, at der etableres undervisningstilbud i VAR Healthcare i forhold til anvendelse og implementering af procedure og retningslinjer.

Anbefalinger Melby

1. Tilsynet anbefaler, at der etableres arbejdsmetoder, således at de delegerede Sundhedslovsindsatser evalueres løbende, jf. krav og retningslinjer på området.
2. Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen sikrer en større kontinuitet i levering af hjælpen, herunder at der er særlig opmærksomhed på borgere med komplekse problemstillinger, som modtager hjælp flere gange i hver vagt.
3. Tilsynet anbefaler i forhold til én af de besøgte borgere, at der følges op på leveringstidspunkterne, således at borger oplever større tilfredshed og kan opretholde en tilfredsstillende dagsrytme.
4. Tilsynet anbefaler, at levering af rengøringshjælp i videst udstrækning ikke aflyses. I tilfælde af afløsning anbefales det, jf. kommunens retningslinjer, at der tilbydes en erstatningsindsats.
5. Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen har fokus på, at borgere med potentiale og motivation for rehabilitering bliver visiteret til en § 83a indsats.

6. Tilsynet anbefaler, at der i højere grad er fokus på delegationsområdet, samt at der iværksættes arbejdsgange, som sikrer, at Sundhedslovsydelsen bliver varetaget af medarbejdere med rette kompetenceprofil.
7. Tilsynet anbefaler, at der etableres undervisningstilbud i VAR Healthcare i forhold til anvendelse og implementering af procedure og retningslinjer.

2.2 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data

I samtlige tre hjemmeplejegrupper er der arbejdet konstruktivt på opfølgning af tilsynets anbefalinger fra 2017. Der er blandt andet tilbud om undervisning i dokumentationsredskabet til alle nyansatte medarbejdere og løbende opfølgning for øvrige medarbejdere. Ligeså bliver dokumentationsarbejdet løbende italesat ved de daglige fagmøder, og der afsættes tid til dokumentationsarbejdet på kørelisterne efter behov. Der er planer om, at alle nye borgere skal besøges af en social- og sundhedsassistent for derved at sikre en god start på dokumentationsarbejdet.

I forhold til at sikre målrettede rehabiliteringsforløb for borgerne udskrives Handleplanen på den rehabiliterende indsats og bliver lagt ud til borgeren. Derved kan borgeren følge med i forløbet. En medarbejder er ansat til at varetage rehabiliteringsområdet, denne medarbejder opstarter indsatsen og følger løbende med i udviklingen. Medarbejderne i hjemmeplejen er med til at sikre og vurdere, når en borger har et rehabiliteringspotentiale. Det er fortsat en udfordring at få medarbejderne til at dokumentere udviklingen - der er mere fokus på, hvorledes opgaven leveres i praksis.

For at sikre en større kontinuitet og faglighed i leveringen er der igangsat initiativer, således at der fremover skal arbejdes i mindre teams omkring borgerne. Ligeledes er der fokus på, at medarbejderne kommer hos kendte borgere, både når medarbejdere har aften- og dagvagt. Der opleves dog fortsat en del udfordringer i forhold til at få dette iværksat, idet det kræver, at medarbejdernes rulleplaner ændres.

Medarbejderstaben har været udfordret grundet langtidssygdomme, og der har været flyttet medarbejdere rundt mellem enhederne, grundet faldende antal visiterede indsatser. Dette har medført en del uro og derved også et merforbrug af vikarer. For at sikre, at de anvendte vikarer er fortrolige med Halsnæs Kommunes dokumentationsredskab, er et undervisningstilbud blevet iværksat i vikarbureauet.

I forhold til at sikre, at borgerne får den visiterede indsats og ikke oplever aflysninger, bliver tilsynet oplyst, at der fortsat kan forekomme aflysninger specielt i forhold til rengøringsindsatserne.

De hygiejniske retningslinjer er et emne, der løbende vendes på de daglige fagmøder. Der er stor opmærksomhed på særlige forhold ved svære infektioner. Ligeledes anvendes VAR som et nyttigt redskab til at sikre en korrekt og ensartet håndtering af hygiejneproblematikker.

Tilsynet bliver oplyst om, at der ikke forligger kompetencekort og procedurer på delegeringsområdet. Halsnæs Kommune er ved at få udarbejdet en fælles vejledning, som skal være med til at sikre, at der altid er rette faglighed på opgaven.

DATAGRUNDLAG

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

Det skriftlige grundlag i henhold til vejledning nr. 2 til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder.

Bevilling af hjælp

Mål 1				
Der foreligger en skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Bevillingsafgørelsen foreligger i 7 ud af 12 journaler. Der konstateres 2 bevillingsafgørelser på midlertidig hjælp, hvor slutdatoen er overskredet, og borger fortsat modtager den midlertidige hjælp.
Observation	X			Der er generelt sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens tilstand. Der observeres dog i en enkelt journal, at der arbejdes med visiterede indsatser, som kun benyttes i særlige tilfælde. Desuden observeres, at en bevilget indsats, rengøring, fremkommer på borgerens plan, men ikke er blevet leveret.
Borger		X		Borgerne oplever, at der generelt er overensstemmelse/sammenhæng med den hjælp, som de modtager og den hjælp, de har behov for og er visiteret til. Flere borgere oplyser, at de ikke har modtaget en bevilling på hjælpen samt en klagevejledning. De fleste borgere oplyser, at de kontakter kontoret, hvis de er utilfredse med hjælpen. Borgerne oplever generelt at få en god hjælp fra kontoret.
Medarbejder	X			Medarbejderne kender generelt til omfanget af borgernes bevilgede hjælp og kan redegøre for indholdet i de enkelte pakker.

Levering af hjælp

Mål 2				
Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Borgernes bevilgede indsatser forekommer på medarbejdernes kørelister og borgerplan. Tilsynet gennemgår borgernes kørelister for ca. 14 dage.
Observation		X		Der kan observeres sammenhæng mellem de beskrevne plejeopgaver i Handleplan hverdagslivs og borgernes tilstand.

			<p>De delegerede indsatser koordineres og planlægges i mindre grad som en helhedsindsats. Typisk er det social- og sundhedshjælperen, som varetager den personlige pleje, og social- og sundhedsassistenten kommer efterfølgende og varetager den delegerede indsats. Den synergieffekt, der kunne opnås ved, at indsatsen leveres af samme medarbejder og i kombination med Servicelovsindsatsen, forekommer ikke.</p> <p>Ligeledes observeres, at der ikke i alle tilfælde arbejdes med delegering af Sundhedslovsindsatser. Der observeres flere borgere med stabile forløb, hvor en delegering af Sundhedslovsindsatsen til hjemmeplejen vil kunne afstedkomme en helhedsindsats.</p>
Borger		X	<p>Der er generelt sammenhæng mellem den hjælp, som borgeren mener at have brug for og den hjælp, som borgeren får leveret.</p> <p>Alle borgere har modtaget det seneste planlagte besøg.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enkelte borger kan oplyse om aflysninger gennem den sidste tid. Det drejer sig primært om rengøringsindsatser, som skulle være leveret i den foregående uge (Påsken). Borgerne fortæller, at de ikke har fået tilbudt en erstatningsrengøring endnu. • En enkelt borger oplyser, at aftenvagten udebliver ind imellem. • Det påpeges af flere borgere, at når hjælpen leveres af faste medarbejdere, opleves der i højere grad fleksibilitet og kontinuitet, og at indsatsen leveres i det aftalte tidsrum. • Ligeså påpeger en borger, at hjemmeplejen har svært ved at komme til de aftalte tidspunkter. Borger fortæller, at hun går til kontrol på hospitalet, og derfor har behov for at få hjælp til at få støttestrømper på, før hun skal af sted. Dette lykkes ikke i alle tilfælde. • En borger fortæller, at hjælpen leveres meget varieret og kan svinge med 2 timer. Borger er afhængig af hjælp til at komme ud af sengen. Borger finder det vanskeligt at fastholde en daglig rytme samt fastholde spisetider mv. med sin ægtefælle.

Pleje og omsorg i henhold til servicelovens §§§ 83, 83a og 86, samt kommunens kvalitetsstandarder.

Personligpleje

Mål 3				
Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		Der foreligger Handleplan hverdagsliv i alle de 12 undersøgte journaler. Dokumentationen i Handleplan hverdagsliv er generel af en høj kvalitet.

			<p>Der ses 3 eksempler på Handleplan hverdagsliv, som ikke er ajourført i forhold til borgers nuværende funktionsniveau.</p> <p>De øvrige Handleplan hverdagsliv fremstår overordnet detaljeret og beskrevet, således at de indsatser, der skal leveres gennem hele døgnet hos borgerne, er individuelle og handlevejledende beskrevet. Der er fokus på borgernes specielle behov og ønsker.</p> <p>Derudover er der faglige beskrivelser af, hvorledes delegerede indsatser på grundniveau skal udføres, fx på- og aftagning af støttestrømper og medicingivning.</p> <p>Der arbejdes i langt de fleste Handleplan hverdagsliv målrettet med at få beskrevet problemfeltet, således at man bliver præsenteret for borgernes helhedssituation både fysisk, psykisk og socialt. Ligeledes fremstår de fleste Handleplan hverdagsliv med en målbeskrivelse, hvor der er fokus på udvikling eller fastholdelse af borgernes funktionsniveau.</p> <p>Der arbejdes med opfølgingsdatoer i enkelte Handleplan hverdagsliv, og det bemærkes, at nogle opfølgingsdatoer først er sat til om et år.</p> <p>Generelt arbejdes der ikke med henvisninger til øvrige handleplaner. Derved kan det være vanskeligt at se, om indsatsen er koordineret og tilrettelagt, således at der opnås sammenhæng i forløbet.</p> <p>Der er ikke i alle tilfælde oprettet handleplaner på de delegerede sundhedsfaglige problemområder. Fx konstateres der manglende handleplan på indsatser i forhold til afføringsproblematikker og øjendrypning.</p> <p>Ligeledes konstateres, at enkelte handleplaner ikke er ajourført og løbende evalueret.</p>
Observation	X		Tilsynet observerer ingen risici, der ikke bliver taget hånd om i den daglige omsorg for borgerne.
Borger		X	<p>I forhold til den personlige pleje finder borgerne kvaliteten og indsatsen af lidt blandet karakter. Nogle borgere er yderst tilfredse, andre er mindre tilfredse. Nogle borgere oplever, at hjælpen leveres med professionalitet og kvalitet, andre borgere har i mindre grad oplevelsen af dette.</p> <p>Tilfredsheden er meget afhængig af kontinuiteten i leveringen af hjælpen. Tilsynet konstaterer ikke, at der i forhold til de komplekse borgere kommer en mere kontinuerlig medarbejdergruppe end til de øvrige borgere.</p> <p>Generelt oplyser de fleste borgere, at de ville ønske, at det i højere grad var muligt at planlægge hjælpen, således at det var de samme medarbejdere, der kom, da det øger trygheden.</p> <p>I forhold til planlægning og koordinering af den personlige pleje hersker der også på dette område en forskellig oplevelse. Nogle borgere finder, at der er en god koordinering, og at der arbejdes med rimelige faste tider til levering af hjælpen. Andre borgere oplyser om tidsintervaller på flere timer hver dag.</p>
Medarbejder	X		Medarbejderne opleves engagerede og fagligt reflekterende og kan på tilfredsstillende måde redegøre for indsatsen til de konkrete borgere.

				Medarbejderne beskriver; individuel tilgang til borgerne, medbestemmelse og medinddragelse, levering af hjælpen i et roligt tempo og arbejde efter Handleplan hverdagsliv, som områder der er vigtige for at kvaliteten i plejen opretholdes.
--	--	--	--	---

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 4				
Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsatser				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Handleplan hverdagsliv indeholder alle velbeskrevet beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne.</p> <p>Der ses eksempler på beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til hudpleje ved Top-kateter, ernæring, væskeindtag, forebyggende af fald og tryksårsproblematikker.</p> <p>I et tilfælde mangler der dog i dokumentationen at blive beskrevet frekvens for kateterpose-skift.</p>
Observation	X			Tilsynet observerer ingen risici, der ikke bliver taget hånd om i den daglige omsorg for borgerne.
Borger	X			<p>Borgerne oplever, at de faste medarbejdere generelt er opmærksomme og spørger ind til deres tilstand samt handler, hvis der er behov for det.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En borger oplyser, at den faste medarbejder er god til at sikre, at borger får en sund og nærende kost. Der udkæres altid frugt, som stilles frem på tallerken til borger, ligeledes laves salatskål til aftensmaden. • En borger oplyser, at medarbejder er opmærksom på at få smurt ben og fødder dagligt. Borger har meget skrøbelig hud og kan let få sår og tryk. • En borger, fortæller om en kande med the og andre drikkevarer, som stilles frem, således at borger selv kan forsyne sig mellem hjemmeplejens besøg. • En borger oplyser, at hun tit oplever, at medarbejderne er lidt for travle og ikke altid overholder retningslinjerne i forhold til skift af kateterslange. Borger oplyser, at det er vigtigt, at der er hyppigt skift af slange, da der ofte er problemer med tilstopning. • En borger påpeger, at hun finder det trist, at hun ikke mere har mulighed for hjælp til at komme lidt ud fra sin bolig. Borger oplyser, at hun tidligere har fået leveret en forebyggende indsats i form af en gåtur en gang ugentligt. Denne indsats er ifølge borger blevet fjernet grundet besparelser.
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan på en faglig og kompetent måde redegøre for sundhedsfremmende og -forebyggende indsatser for borgerne.</p> <p>Medarbejderne giver en række eksempler på, hvordan de følger op i hverdagen i forhold til ernæring/drikke, afføring, medicin, ødemer, hud/ slimhinder og hygiejne.</p>

Praktisk hjælp

Mål 5				
Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Handleplan hverdagsliv fremstår generelt med beskrivelse af borgers praktiske indsatser i forhold til rengøring, madservice, varelevering og tøjvask.</p> <p>Ligeledes fremkommer der beskrivelser af borgernes individuelle behov for praktisk støtte i hverdagen, fx hjælp til at få tømt skraldespand, hente post, oprydning, vaske op, skifte sengetøj mv.</p> <p>Enkelte Handleplan hverdagsliv mangler en beskrivelse og handlevejledning i forhold til rengøringshjælpen.</p>
Observation	X			Den hygiejniske standard i borgernes boliger er tilfredsstillende. Borgernes hjælpemidler fremstår rengjorte.
Borger		X		<p>Borgerne er generelt tilfredse med den kvalitet, som leveres i forhold til den praktiske hjælp. Enkelte borgere finder dog, at tidsforbruget under rengøringsopgaven er meget kort.</p> <p>Borgerne oplever, at rengøringen generelt bliver leveret på aftalte ugedage, der kan dog forekommer aflysninger eller ændringer i leveringen.</p> <p>Der bliver ikke i alle tilfælde givet en erstatningsrengøring.</p> <p>De borgere, der har en fast medarbejder, oplyser om anvendelsen af fleksibel hjemmehjælp og om en tilfredshed, som er højere end hos de borgere, der har forskellige medarbejdere ved hvert besøg til den praktiske hjælp.</p>
Medarbejder	X			Medarbejderne kan fortælle om de særlige indsatser i forhold til hygiejniske risikofaktorer hos borgerne.

Rehabilitering

Mål 6				
Borgeren anvender egne ressourcer i opgaveløsningen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Samtlige Handleplan hverdagsliv indeholder generelt beskrivelse af den rehabiliterende tilgang og en tydelig beskrivelse af, hvorledes hjælpen har fokus på medinddragelse af borgernes ressourcer.</p> <p>Tilsynet gennemgår en borgerjournal med et rehabiliteringstilbud (§83a). Der er i denne journal udarbejdet handleplan med en velbeskrevet problemstilling, mål for indsatsen og løbende evalueringer. Tilsynet finder dog, at handleplanen kan være svær at orientere sig i, og anbefaler, at der arbejdes med delmål og evalueringer for på denne måde at kunne se udvikling og eventuelt behov for nye tiltag.</p>

Observation		X		Tilsynet observerer, at der kun er ganske få borgere, som modtager et egentligt rehabiliterende forløb (83a). Tilsynet observerer, at flere af de borgere, som tilsynet besøger, ville kunne profitere af et rehabiliterende tilbud. Borgerne er motiverede og udtaler selv, at de ønsker at forbedre deres funktionsniveau og på sigt blive mere selvhjulpne og modtage mindre hjælp fra Halsnæs Kommune.
Borger	X			Tilsynet besøger en borger med § 83a indsats. Borger er ikke helt bevidst om, at han modtager en speciel indsats og giver ikke udtryk for at være særligt motiveret for udvikling. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder omkring rehabiliteringsforløbet. Det viser sig, at udførelsen er kompliceret af borgers psykiske udfordringer. Medarbejder er bevidst om denne problemstilling og arbejder målrettet på at få etableret en indsats, således at borger får det optimale ud af forløbet.
Borger	X			De øvrige borgerne oplever at deltage aktivt i opgaveløsningen med mulighed for at anvende egne ressourcer. <ul style="list-style-type: none"> • En borger fortæller, at hjælpen er et samspil - borger udfører de opgaver, han selv kan, fx tømme KAD pose og dele af den personlige pleje. Borger oplever, at medarbejderne er gode til at aktivere og få borger medinddraget i opgaverne. • En borger oplyser, at takket være de to faste medarbejdere er hun kommet godt i gang med at forbedre sit funktionsniveau. Borger kan nu gå små ture med rollator i stuen og kan selv komme ud af sengen. • En borger fortæller, at hun gør, hvad hun kan magte. Sætter selv taburetter og stole op, så medarbejderne kan komme til ved rengøringen. • En borger oplyser, at hun holder sig i gang ved at cykle dagligt på sin motionscykel. Borger modtager kun hjælp til støttestrømper trods sin høje alder og finder, at nødkaldet er med til, at hun føler sig tryk og derved i stand til at udfører personlige opgaver selvstændigt.
Medarbejder	X			Medarbejderne fortæller, at den rehabiliterende tilgang falder naturlig. De opgaver, som borgeren selv kan, skal de selv udføre. Dette gælder ligeledes i forhold til dele af plejeopgaven, eksempelvis at tage støttestrømper på, forflytninger og små praktiske gøremål i hverdagen, som der er fokus på. Medarbejderne giver tid til, at borgerne kan være aktivt deltagende samt anvender og inddrager borgernes fysiske og psykiske ressourcer aktivt i hverdagens opgaver. Medarbejderne oplyser, at den rehabiliterende tilgang ofte bliver drøftet på møderne. Der henvises til rehabiliteringsvejlederen, som kommer i alle grupper.
Medarbejder		X		Medarbejderne giver udtryk for, at de kun varetager få rehabiliterende §83a forløb. Det er primært nye borgere, der har denne indsats.

				<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes en plejeopgave ændres til en rehabiliterende indsats/opgave.</p> <p>Medarbejderne giver en række eksempler på, hvordan de medinddrager borgernes ressourcer i hverdagen og tænker i, hvorledes borgernes funktionsniveau kan bedres.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det er sjældent, at en borger, som allerede modtager hjælp, revisiteres til en §83a indsats, hvor der udarbejdes handleplan og mål for indsatsen.</p>
--	--	--	--	--

Madservice

Mål 7				
Borgeren er tilfreds med mad og måltider				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation			X	<p>Tilsynet observerer to borgere, som modtager varelevering fra indkøbsordning. I begge tilfælde er varerne stillet på køkkenbordet. Borgerne er ikke selv i stand til at anbringe varerne på køl</p> <p>Hos begge borgere indeholder varerne mejeriprodukter og kød/fiske pålæg.</p>
Borger	X			<p>De borgere, der modtager madlevering under madservice med udbringning, oplyser, at maden altid bliver leveret direkte i køleskabet, og det er let og overskueligt at finde ud af at varme denne. Ligeledes finder borgerne formularen til bestilling let at benytte i forhold til menuer, tilkøb mv.</p> <p>Borgerne oplever, at den færdigleverede mad generelt er velsmagende, samt at der er stor variation i udvalget af retter.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En borger fortæller, at maden er velsmagende og mættende. Medarbejder hjælper med at bestille, således at maden er varieret og kommer i de mængder, som borger kan indtage. • En borger oplyser, at hun modtager mad, da det er nødvendigt i øjeblikket. Ønsker ikke at fortsætte med leveringen, når hun bliver friskere. Borger fortæller, at grøntsagerne ofte ikke er kogt tilstrækkeligt, og at kartoflerne ikke er spiselige. Borger har derfor lavet aftale med hjemmeplejen om, at de tilbereder kartoffelmos • En borger kan ikke lide maden, men spiser det der serveres, borger har ikke andet valg.
Medarbejder	X			<p>Medarbejdere oplyser, at der er fokus på borgernes ernæringstilstand, og enkelte borgere vejes regelmæssigt.</p> <p>Medarbejderne orienterer om tiltag og måder, maden kan serveres på, således at den ser indbydende ud.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at bestilling af varer foregår i samarbejde med borgeren og dennes pårørende.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de ikke er bekendte med tidspunktet for levering af varer i borgernes bolig, og derfor ikke er i stand til at få sat varerne i køleskab umiddelbart efter leveringen.</p>

				Medarbejderne påpeger, at ordningen før indebar, at værerne blev sat ind i borgernes køleskab, men at dette tilsyneladende er ændret.
--	--	--	--	---

Kommunikation og adfærd

Mål 8 Borgeren oplever respekt				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet observerer, at medarbejderne fører en værdig og venlig kommunikation med borgerne. Tilsynet overværer telefonsamtaler i forbindelse med udvælgelse af borgerne til tilsynsbesøget. Dialogen med borgerne er præget af venlighed, og tilsynet bemærker, at koordinator har et stort kendskab til borgerne.
Borger	X			Borgerne oplever, at medarbejderne udviser respekt, værdighed og venlighed. Borgerne oplever, at kommunikationen er respektfuld, og at medarbejderne accepteres borgernes levevis. Flere borgere oplyser, at medarbejderne gør det, som er muligt, men at de ofte har et travlt program, og ikke selv har indflydelse på planlægningen.
Medarbejder	X			Medarbejderne beskriver, at der i hverdagen arbejdes med en anerkendende og respektfuld kommunikation. Medarbejderne finder det essentielt, at borgerne er velinformeret, og at der generelt hersker en ligeværdig dialog. Borgernes ønsker, behov og tilstande kan ændre sig fra dag til dag, hvorfor der lægges vægt på at spørge ind til borgerne. Medarbejderne fremhæver eksempler på, at borgerne foretrækker forskellige former for tiltale, hvorfor det handler om at tilpasse kommunikationen til den enkelte. Medarbejderne beskriver, hvordan kropssproget er vigtigt i forhold til interaktionen med borgerne. Videre fremhæves vigtigheden af at arbejde motiverende og at favne hele borgeren.

Medarbejder kompetence

Mål 9 Borgeren oplever rette faglighed på indsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Tilsynet bliver oplyst, at der ikke foreligger delegeringsretningslinjer eller kompetenceskemaer på medarbejderne.
Observation			X	Tilsynet kan ikke med sikkerhed afgøre, om de delegerede indsatser bliver leveret af medarbejdere med rette faglighed, da der ikke foreligger individuelle delegeringsprofiler. Under tilsynet observeres: <ul style="list-style-type: none"> At en social- og sundhedshjælper varetager skift at stomipose på en nyopereret borger.

			<ul style="list-style-type: none"> • At øjendrypning med flere præparater ved kronisk sygdom, varetages af social- og sundhedshjælper. • At forbindsskifte ved TOP-kateter varetages af social- og sundhedshjælper. • At anlæggelse af kompressionsbind varetages af social- og sundhedshjælper • At der anvendes en spand under borgers kateterpose, idet posen ofte ikke bliver lukket ordentlig. <p>Tilsynet drøfter med ledelsen, at der skal sikres en afklaring på, hvilke Sundhedslovsindsatser der kan varetages af hvilke faggrupper for derved at sikre en kompetent arbejdsplanlægning og den videre kompetenceudvikling.</p>
Borger		X	<p>Borgerne beskriver, at medarbejderne generelt er gode til at varetage de sundhedsfaglige opgaver.</p> <p>Enkelte borgere er dog bekymret og ikke altid tryk ved medarbejdernes måde at løse indsatsen på.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En borger oplyser, at hun ikke altid er sikker på, at medarbejderne er opmærksomme på, at øjendråberne kun må anvendes 1 mdr. efter anbrudsdato. Desuden oplyser borger, at der ikke er systematik i forhold til bestilling af nye øjendråber. • En borger fortæller, at ikke alle medarbejdere er opmærksomme på, hvornår kateterpose skal skiftes. • En borger oplyser, at der er forskellige tilgange til behandlingen og plejen af hans stomi. Borger oplever, at der ikke er enighed og kontinuitet i udførelsen.
Medarbejder		X	<p>Medarbejderne beskriver, at det kan være vanskeligt at afgøre, hvilket niveau den delegerede indsats er på, og hvilke krav der stilles fra Halsnæs Kommune til udførelsen af den delegerede indsats.</p> <p>Medarbejderne henviser til, at der er kommet nye retningslinjer på området, men at disse ikke rigtigt er trådt i kraft endnu.</p> <p>Medarbejderne er alle bevidste om deres egne kompetencer og oplyser, at de til enhver tid vil sige fra, hvis de ikke føler sig kompetente til at løse indsatsen hos borgeren.</p> <p>Direkte adspurgt, om medarbejderne har kendskab til, hvor de kan finde viden og instrukser om de sundhedsfaglige opgaver, henviser flere medarbejdere til sygeplejersken.</p> <p>Få medarbejdere har kendskab til VAR og andre retningslinjer/procedure på det sundhedsfaglige område.</p>

TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Halsnæs 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. Gennemførslen af tilsyn i hjemmeplejen baserer sig på Servicelovens §§ 83, § 83a og 86 omhandlende personlig pleje, praktisk hjælp og madservice samt på 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
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Rehabilitering
- Kommunikation og adfærd
- Mad og måltider
- Medarbejder kompetencer og rette faglighed på opgaven

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 eksemplariske, 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 gode og 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 afhjælpes. 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 afhjælpes. 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.

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

Projektansvarlig
METTE NORRÉ SØRENSEN
Senior manager
m: 4189 0475
e: meo@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.

