

Tilsynsrapport
Billund Kommune
Ældreområdet
Hjemmeplejedistrikt
Sydtoften Øst

Uanmeldt tilsyn
Juni 2016

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
4.0	Tilsynets formål	9
4.1	Indhold og metode	9
4.2	Vurderingsskala	10
5.0	Præsentation af BDO	11

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

Hjemmeplejedistriktets navn og adresse
Hjemmeplejedistrikt Sydtoften Øst.
Leder
Teamleder Tove Fisker
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 24. juni 2016, kl. 8.30 - 14.00
Datagrundlag
<p>Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne. Tilsynet har interviewet fire borgere. Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet.</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med fire medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tre social- og sundhedshjælpere• En social- og sundhedsassistent <p>Teamleder har afslutningsvis modtaget en foreløbig tilbagemelding på tilsynet.</p>
Tilsynsførende
Manager Kirsten Marquardsen, Sygeplejerske, MHM

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Billund Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn i hjemmeplejedistriktsgruppe Sydtoften Øst. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at hjemmeplejedistrikt Sydtoften Øst lever op til bedømmelsen:

Tilfredsstillende

- Den sundhedsfaglige dokumentation er generelt tilfredsstillende.
- Borgerne får den pleje og omsorg og hjælp til praktisk støtte, som de har behov for.
- Borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten i den personlige pleje og hjælpen til praktisk støtte.
- Det er borgernes oplevelse, at medarbejderne har fokus på medinddragelse af borgernes resurser i det omfang, dette er muligt.
- Der er sammenhæng mellem den hjælp, som borgeren modtager, og borgerens behov for pleje og omsorg. To borgere bør dog revisiteres.
- Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt er kompetente og har kendskab til den sundhedsfaglige dokumentation og viden om og indsigt i borgernes behov for pleje og omsorg. Det er dog samtidig tilsynets oplevelse, at enkelte medarbejdere mangler viden om borgers helhedssituation og helbredstilstand.
- Medarbejderne kan redegøre for observationer og overvejelser i forhold til den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.
- Det er tilsynets oplevelse, at medarbejderne har stor opmærksomhed på borgernes individuelle resurser og i høj grad medinddrager disse i personlig pleje og hverdagens praksis.
- Den daglige kommunikation med medarbejderne oplever borgerne som respektfuld og anerkendende.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter initiativer, der sikrer, at medarbejderne i endnu højere grad er bevidste om tilbagemeldingspligten i forhold til ændringer i borgernes behov for hjælp, således at borgeren er korrekt visiteret.
2. Tilsynet anbefaler, at Sydtoften Øst sikrer, at det skriftlige grundlag er opdateret, således at borgernes aktuelle behov, tilstand og resurser fremgår.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i højere grad retter fokus på at introducere og oplære vikarer, således at de opnår den nødvendige viden om borgernes helbredstilstand og habitus.

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

Mål 1				
Der foreligger en skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x		<p>Dokumentationen indeholder beskrivelse af beboernes behov for pleje og omsorg.</p> <p>Journalerne indeholder blandt andet funktionsvurdering og døgnrytmeplan. Hos en borger mangler der at blive udarbejdet sygeplejefaglig udredning.</p> <p>To funktionsvurderinger stemmer ikke overens med beboernes nuværende funktionsniveau og situation. I begge tilfælde er borgers sygdomsbetingede funktionsniveau faldet betydeligt.</p>
Observation		x		<p>I to tilfælde observerer tilsynet ikke sammenhæng mellem den hjælp, som borgeren er bevilget, og borgerens tilstand.</p> <p>En borger er visiteret til ernæringsindsats, som borger ikke modtager.</p> <p>En anden borger er efter et brud visiteret til TIH forløb, personlig pleje og praktisk bistand, indtil 1. august. Borger oplyser under tilsynet, at hun allerede er blevet selvhjulpne, og tilsynet vurderer, at borger bør afsluttes.</p>
Borger	x			<p>Borgerne giver generelt udtryk for, at de modtager den hjælp, de har behov for.</p> <p>En borger fortæller, at hvis behovet for hjælp ændrer sig, taler han med sin kontaktperson om det, og her får han altid god hjælp.</p> <p>En anden borger mener at have behov for mere intensiv individuel træning, end han aktuelt får, for at fastholde sit nuværende funktionsniveau.</p>
Medarbejder	x			<p>Medarbejderne kan overordnet beskrive omfang og indhold i den bevilgede hjælp.</p> <p>Ikke alle de interviewede medarbejdere kommer fast hos borgerne og to mangler kendskab til døgnrytmeplan/ handleplaner os borgeren.</p>

PERSONLIG PLEJE I HENHOLD TIL SERVICELOVENS § 83 SAMT KOMMUNENS KVALITETSSTANDARDE

Mål 2				
Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x			Tre af døgnrytmeplanerne er fyldestgørende og detaljeret beskrevet. Hos en borger kan døgnrytmeplanen med fordel beskrives mere handlevejledende og individuelt med udgangspunkt i borgerens resurser, udfordringer og væner, og hvorledes disse medinddrages i hjælpen til personlig pleje.
Observation	x			De borgere, tilsynet har besøgt, synes velplejede.
Borger		x		Alle borgere, som modtager hjælp til personlig pleje og omsorg, giver generelt udtryk for tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. En borger oplyser dog, at han gennem den sidste tid har oplevet mange vikarer og kan mærke en forskel i kvaliteten i forhold til de faste medarbejdere. Ægtefællen til en anden borger fortæller, at hun er meget glad for de faste medarbejdere, men at hun ofte har været ude for, at vikarer ikke har sat sig ordentligt ind i, hvordan hjælpen til hendes mand skal ydes. Hun fortæller, at der i dag til middag kom en medarbejder for at hjælpe hendes mand i seng. Medarbejderen kunne ikke selv klare opgaven, og derfor måtte hustruen til borger hjælpe. Dette sker ofte, når der kommer andre end de faste medarbejdere.
Medarbejder	x			Medarbejderne kan overordnet redegøre for den faglige indsats i forhold til hjælpen til personlig pleje. Det er dog samtidig tilsynets oplevelse, at ikke alle medarbejdere har det fornødne kendskab til fx observation og arbejdsgange ved ændringer hos borgerne.

SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Mål 3				
Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x			Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Eksempelvis ses beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til hudpleje, ernæring, væskeindtagelse, obstipation, faldforebyggelse samt i forhold til forflytninger.
Observation	x			Tilsynet observerer ingen risici, der ikke bliver taget hånd om i den daglige omsorg for borgeren.
Borger	x			Borgerne giver generelt ikke udtryk for bekymringer af helbredsmæssig karakter, der ikke bliver taget hånd om.

				En borger fortæller, at medarbejderne har stor opmærksomhed på hans hudpleje. Borger er fast kørestol bruger og er derfor ekstra udsat for trykmærker.
Medarbejder		x		Medarbejderne kan generelt redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne. En medarbejder, som er fastansat vikar, har vanskeligt ved at forholde sig til temaet og virker meget usikker på hvilke individuelle sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, der er iværksat hos borgerne.

PRAKTISK HJÆLP I HENHOLD TIL SERVICELOVENS § 83

Mål 4 Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x			Hjælpen til rengøring fremgår af dokumentationen.
Observation	x			De boliger, tilsynet så, var i en forsvarlig rengøringstilstand.
Borger	x			Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med rengøringshjælpens kvalitet. En borger mener dog, at gulvene ikke altid bliver ordentlig rengjorte med de anvendte mopper. Samme borger påpeger, at der er stor forskel på medarbejdernes måde at gøre rent. En anden borger er tilfreds med kvaliteten, men oplever, at serviceniveauet er blevet for lavt, og at der er behov for hjælp til gulvvask hyppigere end hver 3. uge. To borgere nævner positivt klippekort ordningen, som giver mulighed for at samle tid sammen til fx ledsaget lægebesøg, tøjindkøb eller andet. To borgere modtager ikke hjælp til rengøring fra den kommunale hjemmepleje.
Medarbejder	x			Medarbejderne kan generelt fortælle om de særlige indsatser i forhold til hygiejniske risikofaktorer hos borgerne. To medarbejdere er ikke interviewede omkring emnet, da borgeren ikke modtager hjælp til praktiske opgaver.

STYRKET INDSATS VEDRØRENDE REHABILITERING (TRIVSEL I HVERDAGEN)

Mål 5 Der arbejdes med rehabilitering i relation til den enkelte borger				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x			Hos fire borgere indeholder dokumentationen en fyldestgørende beskrivelse af borgers resurser.
Observation				Ikke relevant.

Borger	x			<p>Flere borgere kan fortælle, at de oplever medarbejderne som meget motiverende og opmærksomme på borgers egne resurser i hverdagen. Især de faste medarbejdere fremhæves som lyttende og opmærksomme.</p> <p>En borger, som efter et hoftebrud er i et træningsforløb (TIH,) oplyser, at hun har haft stor gavn af sin kontaktperson, og roser denne for hendes evne til at sætte tempoet efter borgers behov, og ikke forcere ADL træningen. Det har for borger været medvirkende til, at hun nu igen tør færdes i egen bolig.</p>
Medarbejder	x			<p>En medarbejder fortæller, at hun altid motiverer borgeren til selv at udføre så meget som muligt - selv små ting som fx at rede sit hår eller tage ur på - i forbindelse med sin personlige pleje.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at hun har trænet opvask med en borger ved at hjælpe i starten, og gradvist lade borger overtage hele opgaven.</p> <p>Andre eksempler drejer sig om at lade borger varetage dele af sine måltider, fx at smøre sin frokost, at stille fødevarer frem på køkkenbordet og lade borgeren klare opgaven efterfølgende.</p>

KOMMUNIKATION OG RESPEKT

Mål 6				
Borgeren oplever respektfuld adfærd og kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation				Tilsynet overværer ingen dialog mellem borgere og medarbejdere.
Borger	x			<p>Borgere giver udtryk for, at kommunikationen mellem borger og medarbejder er respektfuld, og at medarbejderne accepterer deres levevis.</p> <p>En borger oplyser, at nogle medarbejdere er meget unge, men flinke, og der er en rigtig god og munter tone.</p> <p>En anden borger er meget tilfreds med den en aftale, der er lavet med nattevagten, vedrørende borgers ønske om hjælp til at stå op tidligt om morgenen.</p>
Medarbejder	x			<p>Medarbejderne kan generelt fortælle om handlinger, der sikrer respektfuld kommunikation med borgerne.</p> <p>En medarbejder fortæller, at borgeren godt kan lide en frisk tone og godt humør.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at det er vigtigt ikke at virke fortravlet hos borger. Hun forsøger at signalere, at der er god tid til opgaven, da hun kan mærke at det gør borgeren tryk og afslappet.</p> <p>En medarbejder er dog lidt usikker i sin fremstilling og fortæller, at hun behandler alle borgere ens. Medarbejderen oplever umiddelbart ikke, at der er nogle specielle eller individuelle behov hos borgerne.</p>

TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Billund 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 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

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 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 en privat 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 plejehjem, 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 mm.

BDO

Statsautoriseret revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf.: 3915 5200

www.bdo.dk

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079
e: hej@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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

