

Tilsynsrapport Holbæk kommune

Aktiv hele livet
Fritvalgsområdet
Kommunal leverandør af pleje og praktisk hjælp
Ladegården Hjemmepleje

Anmeldt tilsyn
Juni 2021

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 2810 5680

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 2429 5072

Mail: mku@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Ladegården Hjemmepleje, Ved Faurgården 7, 4300 Holbæk
Leder: Karina Utoft
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. juni 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Distriktsleder og medarbejder. Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med hjemmeplejens leder og en medarbejder• Tilsynsbesøg hos fire borgere, herunder deltog en pårørende• Interview med en medarbejder• Gennemgang af dokumentation for fire borgere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. ANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Holbæk Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos Ladegården Hjemmepleje, kommunal fritvalgsleverandør. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede vurdering, at Ladegården Hjemmepleje er en meget velfungerende leverandør, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren lever op til Holbæk Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager, leveres med høj faglig kvalitet, herunder at der er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats.

Tilsynets vurdering er, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejder kan på relevant vis reflektere over, hvordan leverandøren arbejder med kerneopgaven, triagering og rehabilitering.

Tilsynet vurderer, at organisering og arbejdsgange omkring indrapportering og opfølgning på UTH er implementeret, samt at der systematisk følges op i gruppen på dialogmøder/triagemøder med generel læring og individuel sparring.

Tilsynet vurderer, at der er implementeret arbejdsgange til forebyggelse af magtanvendelse.

Ledelsen redegør for, 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
Tilsynet bemærker vedr. dokumentationspraksis, at der er enkelte mangler i forhold til opdatering og indsatser. Derudover bemærkes det, at der ikke konsekvent anvendes døgnrytmeplan, og der ses enkelte mangler i forhold til at relatere journalens forskellige delområder.	Tilsynet anbefaler, at journaler er opdaterede, at der i alle journaler oprettes døgnrytmeplan, og at der systematisk arbejdes med at relatere journalens forskellige delområder.
Ligeledes bemærkes, at tilstandshjulet på enkelte borgere rummer flere tilstande og dermed et begrænset overblik.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på at kvalificere dokumentationspraksis blandt andet i forhold til forenkling i brugen af tilstandshjulet
Tilsynet bemærker, at flere borgere oplever, at afløsere ikke altid er bekendte med den opgave, de skal løse.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at afløsere er grundigt introducerede til opgaven.
Tilsynet bemærker, at en borger italesætter manglende oprydning i forbindelse med aftenbesøg.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at alle medarbejdere er bekendte med rammer for daglig oprydning.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår

Leder oplyser, at hjemmeplejegruppen har fokus på at optimere triage- og dialogmøder, hvor de har sat struktur på opgaver under møderne med fast dagsorden og fast mødeleder. Alle nye medarbejdere introduceres til metode og formål med triagering, så det sikres, at elever og afløsere bidrager med relevante oplysninger omkring ændringer i borgernes tilstande. Gruppens sygeplejersker er tovholdere på triagemødet, hvor også borgere, der er triageret grønne, bliver taget op med et afsæt i et rehabiliteringsperspektiv.

Der er fast struktur omkring borgere i rehabiliteringsforløb, som styres af rehabiliteringsterapeuten. Borgere i rehabiliteringsforløb tages op på dialogmødet, og der er handlingsanvisning på opgaven, som medarbejderne tager afsæt i, når de løser opgaven.

Som en del af kommunens demensstrategi har hjemmeplejeenhederne fælles demensmøde hver tredje uge. Deltagere er gruppernes demensvejledere, distriktsledere og kommunens demenskonsulenter. Her tages generelle temaer op, og der er ligeledes mulighed for at få sparring på konkrete borgerforløb.

De nye retningslinjer for magtanvendelse er implementeret, og udgangspunktet er, at der arbejdes med pædagogiske indsatser for at forebygge magtanvendelse. Leder oplyser, at der er meget få magtanvendelser, og at gruppens demensvejleder blandt andet er med til at genopfriske principper for magtanvendelse, hvor der er fokus på en pædagogisk tilgang.

I forhold til UTH arbejdes der med samleregistrering, og der følges løbende op med læring i de konkrete situationer.

Dokumentationspraksis er et konstant fokus, og leder oplever, at det har været en udfordring for medarbejderne at finde den røde tråd, og leder ser derfor frem til, at der overordnet er fokus på forenkling af praksis. I gruppen arbejdes der med sidemandsoplæring og grundig introduktion af nye medarbejdere.

Gruppen er ved at afprøve et nyt planlægningssystem (EVA), som automatisk genererer kørelister ud fra fastlagte kriterier.

Tilsynet er oplyst, at gruppen har én borger, som over tid fremsætter klager, som løbende håndteres, men ellers har der ikke været skriftlige klager inden for det seneste år. Leder følger tæt op, og leder tager optræk til klager i opløbet ved fx at tage på hjemmebesøg, fx i hjem, hvor medarbejderne oplever, at samarbejdet ikke fungerer optimalt. Alle nye borgere får udleveret pjece ved opstart.

Tilsynet er oplyst, at leder ikke var bekendt med, at der skulle være gruppeinterview af medarbejdere, og grundet akut fravær på dagen kunne der kun frigives en medarbejder til interview.

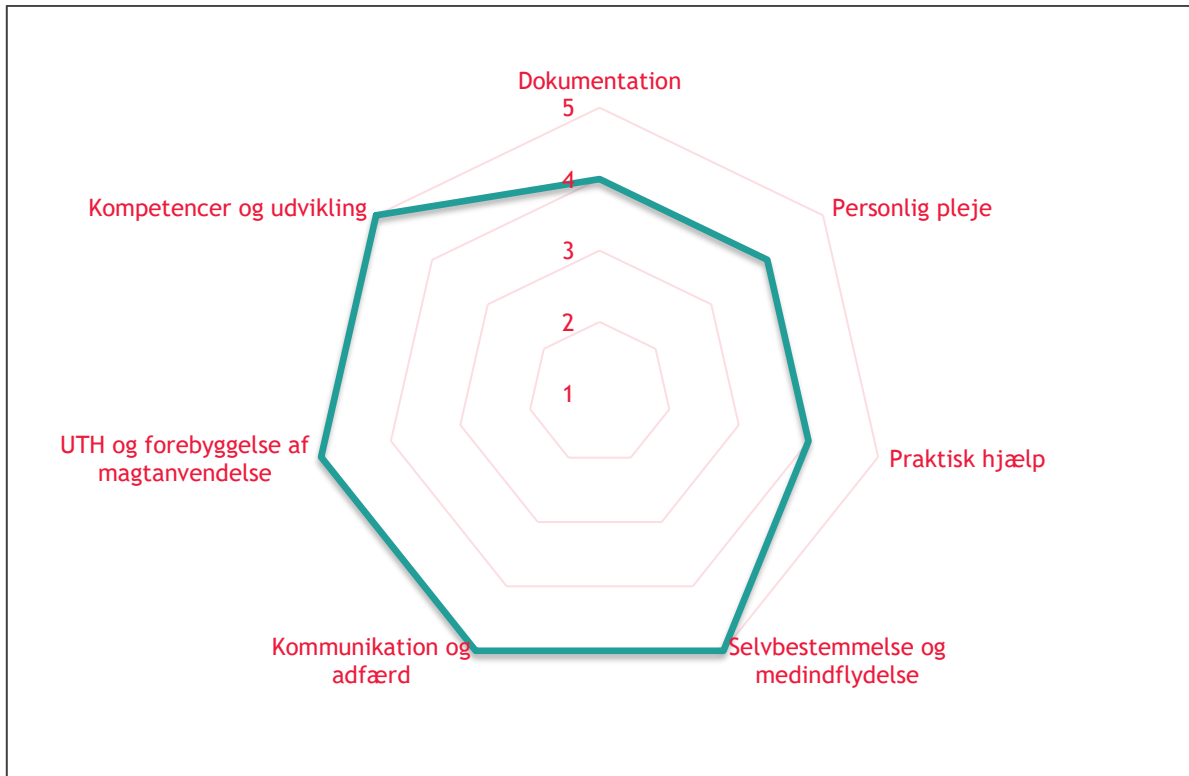
Opfølgning fra sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet.

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 Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation er meget tilfredsstillende og lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Dokumentation fremstår med en god faglig og professionel standard og har få mangler.</p> <p>Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er generelt beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, hvor disse oplysninger på én borger tilgås i notater under funktionstilstande. På alle borgere er der beskrevet særlig opmærksomhed med oplysninger om borgers evt. kognitive problemstillinger eller andre praktiske forhold af stor betydning for den enkelte borger. Der er tilstande med indsatser og faglige notater, indsatsmål og handlingsanvisninger, dog bemærkes det, at tilstandshjulet på enkelte borgere rummer mange tilstande, og dermed viser begrænset overblik over situationen. På en borger mangler indsatsmål, og på en anden borger er der behov for opdatering af indsatsen, og ligeledes ses enkelte mangler i forhold til at relatere journalens forskellige delområder. I alle journaler er der relevante målinger. Alle borgerne er triagerede.</p> <p>Medarbejder redegør fagligt reflekteret for, hvordan de samarbejder målrettet omkring dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i den daglige praksis.</p>

	<p>Der er en klar ansvarsfordeling, og medarbejder fortæller, at der løbende dokumenteres, samt at døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes, fx på triagemøder, og når der ellers er ændringer. Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgene oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og de er meget tilfredse med hjælpen, særligt når det er de faste medarbejdere, der løser opgaven. Alle borgere er trygge ved den samlede indsats, og de borger, der benytter nødkald, oplever, at der hurtigt bliver iværksat hjælp. Flere borgere italesætter, at ikke alle afløsere kender til opgaverne, de skal have hjælp til. Borgerne oplever at have indflydelse på hjælpen, samt at de får hjælpen som aftalt. Borgerne er på forskellig vis aktive i de daglige opgaver, og hvor flere også fortæller, at hjælpen tilpasses efter, hvordan de har det på dagen. Derudover fortæller borgerne, at de bliver spurgt, om der er brug for mere hjælp, inden medarbejder går videre. En borger fortæller, at det fungerer godt med ringebesøg i aftenvagten, hvor borger bliver mindet om at tage sin medicin. En pårørende, der er til stede hos en borger, giver udtryk for stor tilfredshed med indsatsen, hvor der er blevet taget hånd om alt, herunder hjælpemidler.</p> <p>Borgerne er soignerede', svarende til levevis/behov og livsstil.</p> <p>Medarbejder kan på en refleksiv måde redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og hvor der er målrettet fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Borgene har faste kontaktpersoner. Gruppens planlægger står for udarbejdelse af kørelister, som tager afsæt i borgernes aktuelle tilstande, opgaver, kompetencer og relationer. Ved indmøde gennemgår sygeplejersken advis, FMK og korrespondancer. Medarbejderne justerer indbyrdes i løbet af dagen. De flytter besøgene indbyrdes på mobil adgang, så planlægger hele tiden har overblik over, hvilke medarbejdere der er hos hvilke borgere. Medarbejder fortæller, at de arbejder med triagering på alle borgere med daglige triagemøder, og en gang om ugen er der dialogmøde, hvor også fysioterapeuten deltager. Når der er ændringer i borgernes tilstand, kontaktes enten en sygeplejerske eller en assistent. Medarbejder redegør reflekteret for, at hverdagsrehabilitering indgår integreret i den daglige opgaveløsning, hvor de motiverer, støtter og guider borgerne til om muligt at bevare deres færdigheder, og medarbejder giver eksempler på borgere, der er blevet bedre, og dermed har behov for mindre hjælp.</p>
<p>Tema 3 Praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er generelt meget tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, og de oplever at modtage den hjælp, som de har behov for. En borger mener dog, at serviceniveauet kunne være bedre, men borger accepterer, at det er, som det er. En anden borger nævner, at der har været tilfælde, hvor en medarbejder ikke var indstillet på at tage skraldepose med bleer med ud efter aftenbesøget.</p> <p>Medarbejder kan redegøre for den praktiske hjælp til borgerne, og at de har et målrettet fokus på den rehabiliterende tilgang. Opgaverne løses med afsæt i visitationen, som beskriver, hvilke opgaver der ligger hos den enkelte borger. Ligeledes redegør medarbejder for, at daglig oprydning ligger i direkte tilknytning til opgaven. Det indebærer også, at der tages skraldepose med ud, når behovet er der.</p> <p>Den hygiejniske standard i boligen svarer til levevis/behov og livsstil.</p>

<p>Tema 4: Selvbestemmelse og indflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er alle meget tilfredse, og de oplever, at den hjælp, de får, giver mulighed for at leve et liv på egne præmisser med de helbredsmæssige skavanker, de har. Flere borgere nævner, at også det, at kunne få hjælpemidler, giver god mening for dem. En borger fortæller om det vigtige i at få det rette inkontinenshjælpemiddel, som gør, at borger kan færdes og have et socialt liv. Andre borgere fremhæver, at medarbejdernes fleksibilitet understøtter deres mulighed for komme ud.</p> <p>Medarbejder redegør for, hvordan borgerne har medbestemmelse og medindflydelse. Medarbejderne har dialog med den enkelte borger, og de tager afsæt i borgernes individuelle ønsker og behov, fx når borgerne starter op, eller hvis deres situation ændres. Medarbejderne er fleksible og respekterer borgernes valg. Hvor der er et behov, inddrages de pårørende.</p>
<p>Tema 5: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og de tilkendegiver, at der er en god omgangstone. Medarbejderne opleves som omsorgsfulde, hjælpsomme og imødekommende. Alle borgere oplever at blive respekteret.</p> <p>Medarbejder redegør reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser. Det er vigtigt at møde borgerne, der hvor de er, og at være respektfulde, når man træder ind i borgernes hjem. Ligeledes er det vigtigt at spørge ind til borgerne og at tage sig tiden til at lytte, inden man går i gang med opgaverne.</p>
<p>Tema 6: UTH og magtanvendelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><i>UTH</i></p> <p>Medarbejder redegør reflekteret for arbejds gange i forhold til indrapportering af UTH samt for systematisk opfølgning og for, hvordan de sikrer læring i hverdagen. De konkrete situationer tages op med det samme, men også løbende på dialogmøder eller triagemøder til fælles læring.</p> <p><i>Magtanvendelse</i></p> <p>Medarbejder redegør reflekteret for arbejds gange i forhold til magtanvendelse, men medarbejder fortæller også, at det er sjældent, at de forekommer. De arbejder forebyggende i forhold til anvendelse af magt, blandt andet inddrages gruppens demensvejleder, og tilgangen er pædagogiske indsatser før magt.</p>
<p>Tema 7: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder oplyser, at leverandørens medarbejdergruppe er social- og sundhedsmedarbejdere, ufaglærte medarbejdere, ansat i vikariater, og faste timelønnede afløsere. Leder oplever, at det er vanskeligt at skaffe faglærte medarbejdere, og leder må derfor ansætte ufaglærte i vikariater, hvor de oplæres i de basale funktioner. Der er assistentdækning i dag- og aften vagt, og nattevagten dækkes af en central gruppe. Enheden har tilknyttet tre faste sygeplejersker og en fast rehabiliteringsterapeut. Derudover samarbejdes der med kommunens specialistfunktioner, som er placeret i central stab i kommunen.</p> <p>Leder oplyser, at der netop har været afholdt GRUS, hvor blandt andet ønsker til kompetenceudvikling blev drøftet. Gruppen arbejder systematisk med uddelegeringsskemaer og kompetencekort, hvor sygeplejerskerne er overordnet ansvarlige.</p>

	<p>Medarbejder redegør reflekteret for, at de i gruppen er gode til at samarbejde og bruge hinandens kompetencer. De kan altid få sparring og vejledning af sygeplejerskerne, som er tilknyttet gruppen. Medarbejder oplever, at triage har løftet fagligheden, og at alle er blevet bedre til at bidrage med viden og ligeledes tage viden med videre til andre borgere.</p>
--	---

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Holbæk 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 elementer 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 elementer 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.