



Tilsynsrapport Brøndby Kommune

Social- og Sundhedsforvaltningen
Fritvalgsområdet - Kommunal hjemmepleje
Hjemmeplejen Stranden | 2023 tilsyn for kvalitetsudvikling af pleje
og praktisk hjælp

Anmeldt tilsyn 2024

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for 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



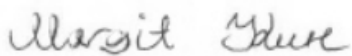
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 24 29 5072

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Generelle oplysninger

Tabel med oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen

Navn og Adresse: Hjemmeplejen Stranden, Guldborgvej 6, 1., 2660 Brøndby Strand

Leder: Jane Noer

Antal besøgte borgere: Fem

Målgruppe: Tilsynet vedrører borgere, der modtager indsatser efter Serviceloven (SEL)

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. juni 2024

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Områdeleder og to gruppeledere

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Tilsynsbesøg hos fem borgere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation for fem borgere

Tilsynet er afsluttet med en kort drøftelse og tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet og identificerede lærings- og udviklingsområder, herunder bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Brøndby Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmeplejen Stranden. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har, efter aftale med kommunen, uvildigt udtrykt fem borgere til interview og gennemgang af dokumentation. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgrupeinterview med medarbejdere samt observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandøren er en meget velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren overordnet lever op til Brøndby Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dog er der vurderet enkelte mangler under temaet dokumentation.

Borgerne er særdeles tilfredse med den hjælp, de modtager, og med kvaliteten af hjælpen. Borgene tilkendegiver, at de får hjælp til det, de har brug for, og at de får den hjælp, de er visiteret til. Borgerne er på forskellig vis aktive i de daglige opgaver, blandt andet med personlig pleje og lettere rengøring. Tilsynet vurderer, at den pleje, omsorg og praktiske støtte, som borgerne modtager i hjemmeplejen, leveres med en høj faglig kvalitet og athjemmeplejen har fokus på kerneopgaven, herunder sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over en sundhedsfremmende, forebyggende og rehabiliterende tilgang.

Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt, og at den tilrettelægges på borgernes præmisser, hvor gruppen er opdelt i mindre teams.

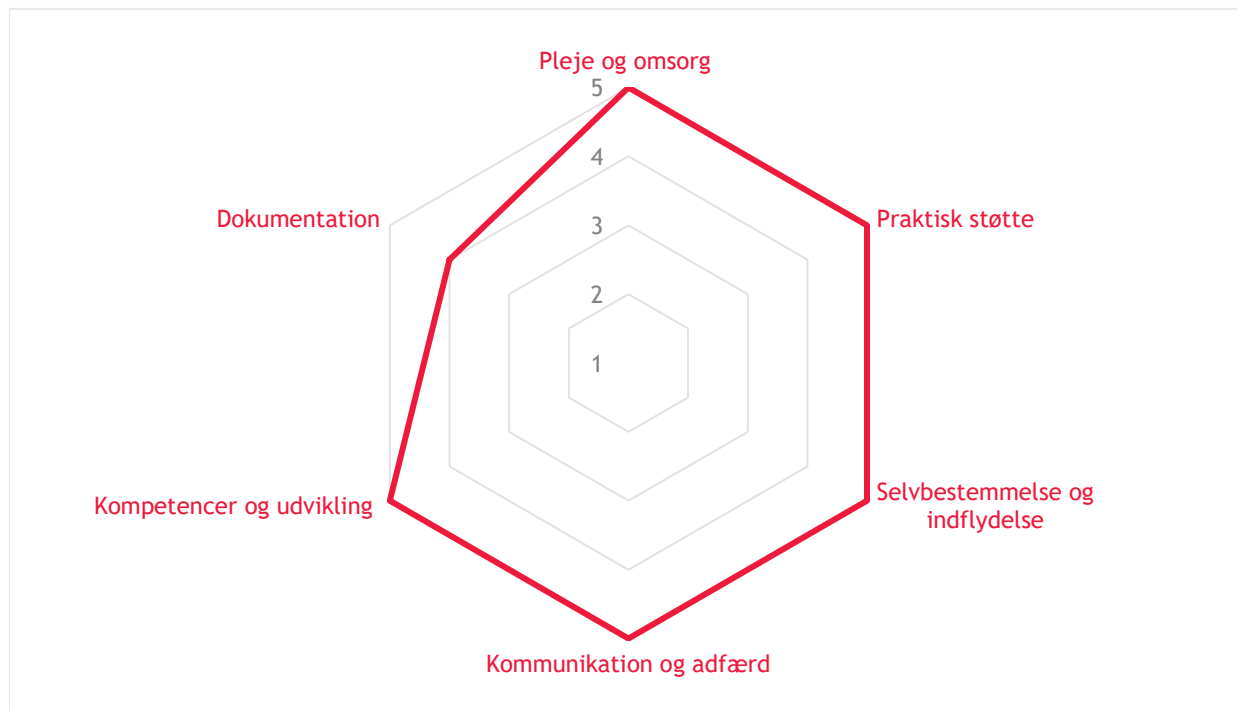
Det vurderes, at borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og de oplever en imødekommende kultur. Medarbejderne redegør for, at de har fokus på kommunikation, hvor medarbejderne har tillid til hinanden, og har en feedbackkultur i forhold til uhensigtsmæssig kommunikation.

Vurderingen er, at der i forhold til journalføring SEL er enkelte mangler, der vil kunne afhjælpes med en mindre indsats.

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx er der fokus på dokumentations- og medicinpraksis, hvor der fortsat arbejdes med metoder fra 'I sikre hænder'. Derudover er der i samarbejde med Visitationen fokus på den løbende tværfaglige opfølgning på borgernes behov for hjælp, herunder opdatering af dokumentationen.

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



2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til ældrecentrets fremadrettede udvikling:

Dokumentation

Tilsynet bemærker, at der i forhold til dokumentation er enkelte mangler:

- At generelle oplysninger i tre journaler kun er delvist beskrevet.
- At der i funktionstilstande kun ses delvis beskrivelse af borgerens forventninger og mål.

Dokumentation

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på dokumentationspraksis, herunder at det sikres, at der er fyldestgørende generelle oplysninger, og at der i funktionstilstande dokumenteres borgerens forventninger og mål.

2.4 Aktuelle vilkår

Ledelsen redegør for, at der siden sidste tilsyn er arbejdet systematisk med udvikling af medicin- og dokumentationspraksis, blandt andet med brug af metoder fra 'I sikre hænder', herunder et særligt pædagogisk fokus på at få tydeliggjort dokumentationens betydning for praksis og den kvalitet, der bliver leveret til den enkelte borger. Fælles med de øvrige hjemmeplejegrupper er der tanker/planer om at indføre audit, hvor man går på besøg hos hinanden.

I lighed med den øvrige del af ældreplejen er alle social- og sundhedshjælperne tilbudt et langvarigt opkvalificeringskursus. Der er samtidigt et samarbejde med jobcentret, hvor ledige kommer i fire ugers praktik i hjemmeplejen, og hvor de får fire ugers grunduddannelse, så de er klar til at indgå som 'vikarer' for de medarbejdere, der er på opkvalificering. Erfaringen er, at flere fortsætter i uddannelse på sosu-området.

Gruppen arbejder systematisk med samlerapportering på UTH, hvor der sker opsamling af læringspunkter, som giver afsæt for læring og/eller ændring af praksis.

I forhold til rehabiliteringsindsatsen er den ændret, så det er en assistent, der er tovholder på forløbet med ansvar for at koordinere den tværfaglige indsats, og som ressourceperson har ansvaret for helhedsplejen og de konkrete opgaver hos borgeren.

Derudover er der fokus på arbejdsmiljø og brugen af de rette hjælpemidler, herunder at hjælpemidler skal være til rådighed, når borgere fx udskrives fra sygehuset.

Som noget nyt er gruppen i gang med at se på optimering og udvikling af overlevering mellem vagt-lag, blandt andet for at sikre kontinuitet.

2.5 Vurdering i forhold til temaer

2.5.1 Pleje og omsorg

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er særdeles tilfredse med den hjælp, de modtager, og med kvaliteten af hjælpen, fx siger en borger, at det er som at bo på hotel, og at borgeren har fået livskvaliteten igen, hvilket giver borger overskud til at være aktiv. Borgerne tilkendegiver, at de får hjælp til det, de har brug for, og at de får den hjælp, de er visiteret til, og en borger fremhæver, at medarbejderne er gode til at se, hvad borger har brug for og rette til løbende. Borgerne er på forskellig vis aktive i de daglige opgaver, blandt andet med personlig pleje og lettere rengøring, og en borger fortæller, at borgeren, sammen med pårørende, hjælpes ad med madlavningen.

Borgerne oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til hjælpen imødekommes, herunder at de får hjælpen som aftalt og til tiden, samt at de er trygge ved hjælpen. Ligeledes oplever borgerne, at det er kendte faste medarbejdere, der kommer.

Observation

Borgerne er velsoignerede, og svarende til habitus.

Interview med medarbejder

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de har fokus på sundhedsfremmende og rehabiliterende indsats. Gruppen er organiseret i to mindre grupper, hvor det er planlæggerne, der udarbejder de daglige kørelister i dialog med medarbejderne. Opgaverne planlægges med afsæt i, hvem der er kontaktperson, borgernes tilstand, og hvilke kompetencer der skal til for at løse opgaverne. I hver gruppe er der en områdeassistent, der koordinerer dagens opgaver og evt. ændringer til kørelister. Ved indmøde lægges ruter op på en skærm, og områdeassistenten spørger, om der er noget, der skal ændres. Til at understøtte indsatsen til borgere med demens inddrages gruppens demensressourceperson. Gruppen arbejder systematisk med triagering med faste møder, hvor sygeplejen deltager, og gruppeleder er tovholder på mødet. Der er aftalt praksis for arbejds gange ved ændringer. Rehab-forløb ligger i fast struktur i samarbejde med terapeuterne, hvor borgere i forløb tages op på et tværfagligt møde, og hvor hverdagsrehabilitering indgår som en integreret del af de daglige opgaver. Borgerne guides og motiveres til selv at deltage i de daglige opgaver.

2.5.2 Praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Vurderingen beror på, at tre af borgerne modtager ydelsen praktisk støtte.

Interview med borgere

De tre borgere, der modtager hjælpen til rengøring, er meget tilfredse med hjælpen, og en borger fremhæver, at medarbejderen er meget grundig, og kommer rundt i alle kroge. En anden borger, som selv hjælper til med gulvvask, fortæller, at medarbejderne også har fokus på den daglige oprydning, fx at de tørrer op på gulvet, hvis borgeren har spildt, også uden, at borgeren beder dem om det.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidlerne er rengjorte.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for den praktiske hjælp, hvor de alle har helhedspleje. Medarbejderne fortæller, at de har fokus på, at borgerne er aktive, fx er der en borger, der sætter en ære i selv at kunne deltage i at vaske gulvet, selv om borgeren er kørestolsbruger. I hjem med særlige behov kan medarbejderne bede om mere tid til opgaven, og der er ligeledes mulighed for at bruge klippekortsordningen som en hjælp til at prioritere opgaverne.

Medarbejderne redegør for, at rengøringen tager afsæt i en instruks. Borgerne bliver ved opstart informerede om brug af arbejdsredskaber og rengøringsmidler.

Ligeledes redegør medarbejderne for brug af værnemidler, herunder at retningslinjer tilgås på VAR, og at der altid er vogne med værnemidler.

2.5.3 Selvbestemmelse og indflydelse

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med, at de har mulighed for indflydelse og selvbestemmelse. En borger udtrykker, at borgeren selv bestemmer, men også, at medarbejderne spørger ind til, hvordan borgeren ønsker det. En anden borger tilkendegiver, at det er VIP-behandling, og at borgeren føler sig særdeles privilegeret, fordi der fuldt ud tages hensyn til borgerens situation, og endnu en borger oplever, at hjælpen er på borgerens præmisser, hvor der er stor imødekommenhed, fx når borgeren ringer til kontoret for at ændre tidspunkter.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at det er visitator, der starter borgerne op, og som introducerer til den hjælp, borgerne bliver visiteret til. Medarbejderne har dialogen med borgene om, hvordan hjælpen konkret udmøntes, herunder fx ønsker til ugedag og tidspunkter. Medarbejderne redegør for, at de har fokus på at respektere borgernes selvbestemmelse, men også at give borgerne en professionel vejledning i forhold til til- og fravalg af konkret hjælp. Til at understøtte borgernes selvbestemmelse tales der ofte om livshistorien med borgerne.

2.5.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og en borger kalder medarbejderne 'mine blå engle'. Fælles for alle borgerne er, at de oplever, at medarbejderne er meget imødekommende, søde og flinke. Borgerne oplever omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld. En borger fremhæver, at der bliver taget hensyn til borgerens privatliv. En anden borger fremhæver den lette og muntre tone, og borger siger; 'vi griner, laver sjov og tager gas på hinanden'.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at de i kommunikationen med borgerne vægter en individuel tilgang, hvor der er fokus på, hvordan den enkelte borger tilgås bedst, herunder at det er vigtigt, at kemien er på plads. Medarbejderne tilkendegiver, at det er væsentligt at være nærværende i mødet med borgeren og at engagere sig i deres liv og anerkende deres måde at være på.

Medarbejderne redegør for, at de har fokus på kommunikation, og at de har tillid til hinanden, at de er ærlige i dialogen med hinanden, og at de har en feedbackkultur i forhold til uhensigtsmæssig kommunikation.

Observation

Under interviewet med medarbejderne observeres der en respektfuld adfærd og kommunikation.

2.5.5 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med leder

Ledelsen redegør for, at medarbejdergruppen er tværfaglig sammensat, og består af social- og sundhedsmedarbejdere og sygeplejersker. Der er fælles for hele hjemmeplejeområdet ansat en kvalitetsudviklingssygeplejerske. Med afsæt i kompetencekataloger arbejdes der systematisk og løbende med kompetenceafklaring af alle medarbejderne. Der udfyldes kompetenceskemaer på det, som medarbejderne er oplært i, og aktuelt er der et fælles arbejde i gang med, at kompetenceskemaer kan tilgås, så de giver et samlet overblik, hvor de i dag ligger individuelt på et fælles drev. Ud over opkvalificering af social- og sundhedshjælperne bliver medarbejdere, der ikke har social- og sundhedsuddannelse, tilbudt merituddannelse, når de har opnået tilstrækkelig erfaring.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at der er gode muligheder for sparring i de faste mødefora, både monofagligt og tværfagligt og ligeledes i tilknytning til de kliniske opgaver. Medarbejderne fremhæver særligt det lange opkvalificeringskursus, hvor en medarbejder siger, at det har været det mest fantastiske. På teammøde bliver der taget aktuelle temaer op til undervisning, fx af sygeplejersker eller assistenter. Det kan fx

være emner fra opsamling på UTH, men også temaer, såsom faldforebyggelse og omsorgstandpleje mv.

2.5.6 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.

Dokumentation

Dokumentationen fremstår med en høj faglig og professionel standard, men med få mangler, der vil kunne udbedres med en mindre indsats. På alle borgere er der relevante helbredsoplysninger. De generelle oplysninger med ressourcer, mestring og motivation og livshistorie er udfyldt på to borgere, men de mangler delvis beskrivelse på tre borgere. Der er funktionsevnetilstande med indsatser, hvor der i alle delvist mangler beskrivelse af borgerens forventninger og mål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Borgerne er triagerede.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar ansvarsfordeling, hvor der arbejdes tværfagligt sammen. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres, samt at der bliver afsat tid til opdatering ved større ændringer.

2.6 Vurderingsskema

I tilsynene 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.

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