

Tilsynsrapport Kalundborg kommune

Myndighed og Omsorg
Fritvalgsområdet - Privat leverandører af personlig
pleje og praktisk hjælp
Privat Omsorgspleje

Uanmeldt tilsyn
Juni 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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 Høberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Else Marie Seehusen
Manager
Mobil: 4189 0179
Mail: ems@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: Privat Omsorgspleje, Elmegade 19 C, 4400 Kalundborg
Leder: Manuella Stensløv
Antal besøgte borgere: Fire
Målgruppe: Borgere visiteret til hjemmepleje efter SEL(Servicelov) og SUL(Sundhedslov) i forhold til medicineftersyn
Dato for tilsynsbesøg: Den 29. juni 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Planlægger og administrativ koordinerende sygeplejerske. Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leverandørens planlægger og administrativ koordinerende sygeplejerske• Tilsynsbesøg hos fire borgere. En pårørende deltog i tilsynet hos en borger• Gruppeinterview af tre medarbejdere• Gennemgang af dokumentation for tre borgere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til planlægger om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kalundborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Privat Omsorgspleje, privat leverandør af hjemmepleje. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandøren er en enhed, som har engagerede medarbejdere, som medvirker til trivsel for borgerne.

Vurderingen er, at leverandøren generelt lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der flere mangler i journalføringen. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres generelt med en god kvalitet, dog vurderes, at der er mangler i forhold til medicinadministrationen. Leverandørens medarbejdere kan reflekteret redegøre for medicinadministration.

Tilsynets vurdering er, at der er god overensstemmelse mellem medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneopgaven og med sundhedsfremmende indsatser i samarbejde med hjemme-sygeplejen.

Det vurderes at borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og borgerne oplever, at kommunikation og adfærd er professionel. Dog er der en borger, der flere gange fortæller, at borgeren har mødt en afvisende tone ved telefonisk henvendelse.

Planlægger og administrativt koordinerende sygeplejerske redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, herunder at der i samarbejde med kommunen fortsat arbejdes på at skaffe mobil adgang til alle medarbejdere.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p><u>Dokumentation</u></p> <p>Tilsynet bemærker vedr. dokumentationen, at der er flere mangler i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At generelle oplysninger, herunder helbredsoplysninger, kun er delvist beskrevet og opdateret. • At funktionstilstande er delvist opdaterede, og at borgernes ønsker og mål/indsatsmål mangler. • At døgnrytmeplanen ikke ses fuldt udfoldet på alle borgere. • At der ikke er tilstand og handlingsanvisning på borger, hvor der var medicineftersyn. <p>Tilsynet bemærker, at alle medarbejdere endnu ikke har mobil adgang.</p>	<p>Tilsynet anbefaler leder, at der fortsat er fokus på en proces, der sikrer, at journaler er fyldestgørende og opdaterede, herunder at det sikres at der er handlingsanvisninger på medicinadministration.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at leverandøren, i samarbejde med kommunen, fortsætter den igangværende proces og sikrer, at alle medarbejdere har mobil adgang.</p>

Tilsynet bemærker, er der ikke er en entydig ansvarsfordeling i forhold til, hvem der dokumenterer i de respektive områder i journalen.	Tilsynet anbefaler, at leverandøren tager kontakt til kommunen og afstemmer ansvarsfordeling i forhold til journalføring.
<p><u>Personlig pleje</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at leverandøren ikke har tværfaglige mødefora, samt at medarbejderne udtrykker ønske om triagemøde med hjemmesygeplejen.</p>	Tilsynet anbefaler, at leverandøren i dialog med kommunen afdækker mulighed og behov for, at hjemmesygeplejen kan afvikle triagemøde med leverandøren.
<p><u>Kommunikation og adfærd</u></p> <p>Tilsynet bemærker en borger, der flere gange fortæller at have mødt en afvisende tone ved telefonisk henvendelse i forhold til borgerens ønsker til levering af hjælpen.</p>	Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op i den konkrete sag og forventningsafstemmer med borger.
<p><u>Medicineftersyn</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at der vedr. medicinadministration er mangler i forhold til dokumentation for placering af medicinske plastre.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne er usikre på arbejdsgange i forhold til registrering af medicinske plastre og ligeledes i forhold til, at der skal foreligge handlingsanvisning på medicinadministration.</p>	Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at medarbejderne har kendskab til og er fortrolige med retningslinjer for medicin administration.

2.3 AKTUELLE VILKÅR OG OPFØLGNING

2.3.1 Aktuelle vilkår

Leder har telefonisk oplyst, at hun ikke har mulighed for at deltage i tilsynet, og at planlægger og administrativt koordinerende sygeplejerske vil være til rådighed for tilsynet.

Firmaet leverer hjemmeplejeydelser i flere kommuner. I Kalundborg Kommune er der tilknyttet borgere, som både får personlig pleje og praktisk støtte samt delegerede sundhedslovsopgaver. Hjælpen ydes i dag- og aftenvagte. I Kalundborgafdelingen er der tilknyttet faste medarbejdere, hvor der tillige er fleksibilitet mellem de respektive afdelinger.

Tilsynet oplyses om, at der siden sidste tilsyn er arbejdet på forbedringer af dokumentationen. Leverandøren har gennemgået alle døgnrytmeplaner og opdateret borgerkalendere, og der er indført en praksis, hvor leverandøren fast tager alle journaler op til gennemgang samtidig med, at der sker løbende opdatering i tilknytning til besøg.

Planlægger og administrativt koordinerende sygeplejerske redegør for, at der er kontakt til kommunen med henblik på, at alle medarbejdere har den fornødne adgang til systemet, så de kan tilgå Nexus på mobile enheder. Det er angiveligt lykkedes at få nogle medarbejdere på systemet, men der udestår fortsat at få alle medarbejdere koblet på. De medarbejdere, der ikke har mobiladgang, kontakter planlægger, som så dokumenterer.

I forhold til at sikre, at alle medarbejdere har tilstrækkelige sproglige forudsætninger for at kunne kommunikere med borgerne, oplyses tilsynet om, at blandt de medarbejdere, der ikke har dansk som hovedsprog,

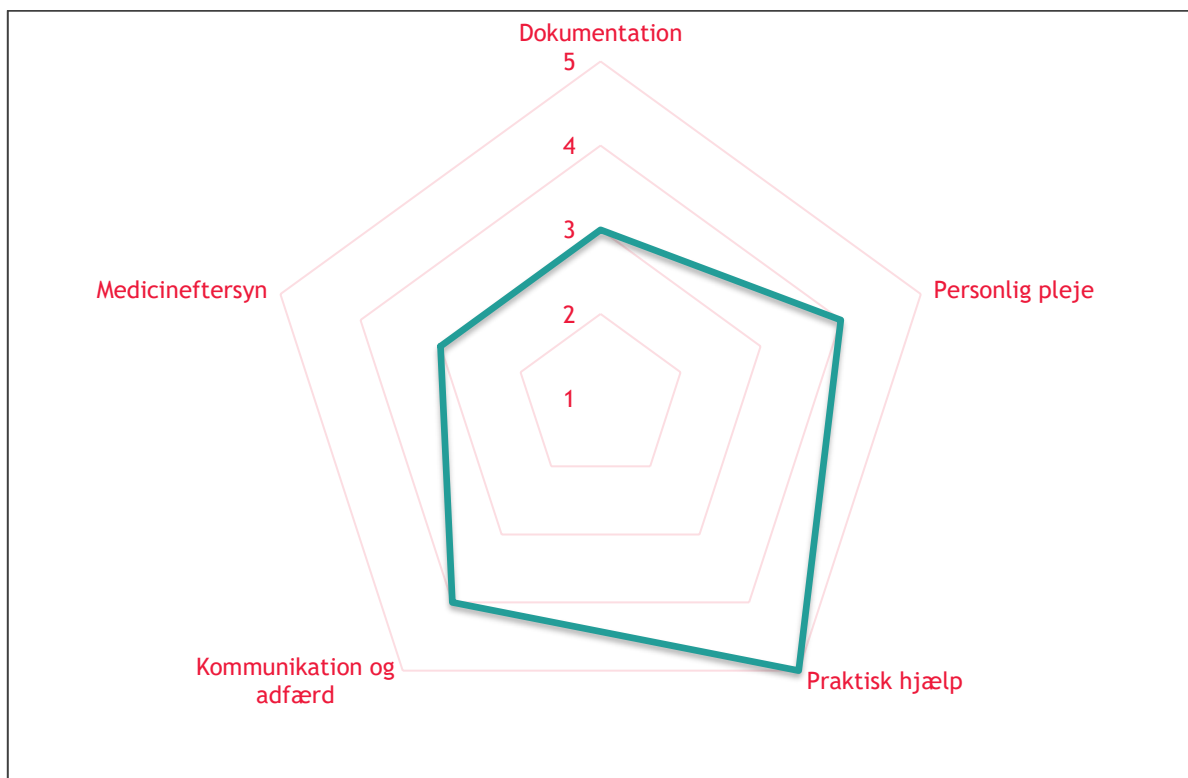
er en medarbejder i gang med en uddannelse til social-og sundhedshjælper, og en anden medarbejder går på sprogskole. Når der løses delegerede opgaver, er det hjemmesygeplejersken, der oplærer og følger op. Aktuelt er leverandøren optaget af inkontinensområdet, og der er implementeret digital bestilling af inkontinenshjælpemidler. Leverandøren tilkendegiver, at de har et godt samarbejde med Visitation og inkontinenssygeplejersken. Medarbejderne har deltaget i e-learning, hvilket fx har givet fokus på hudpleje til borgere med inkontinensproblemstillinger.

2.3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn

Planlægger og administrativt koordinerende sygeplejerske redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, herunder at der fortsat, i samarbejde med kommunen, arbejdes på at skaffe mobil adgang til alle medarbejdere.

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

2.5.1 Dokumentation

<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Vurdering Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Gennemgang af dokumentation</u> Dokumentationen fremstår med en faglig standard, hvor der er flere mangler i forhold til systematik, og dokumentationen er delvist opdateret og delvist fyldestgørende. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation, som delvist ses udfoldet. Funktions-tilstande mangler enkelte opdateringer, fx er der en indsats, der kan afsluttes. Desuden mangler der en borgers ønsker samt mål/indsatsmål på alle borgere. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, herunder særlige opmærksomhedspunkter. Dog kan hjælpen i enkelte tilfælde udfoldes yderligere, fx i forhold til hjælp i aftenvagten. Der ses triagering på tre borgere.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør for daglig dokumentationspraksis, hvor de medarbejdere, der har mobilgang, dokumenter løbende, og øvrige medarbejdere giver besked om ændringer til kontoret. Det er medarbejderne på kontoret, der udarbejder døgnrytmeplaner. Ifølge administrativ koordinerende sygeplejerske er der ikke en entydig ansvarsfordeling mellem kommune og leverandør i forhold til, hvem der dokumenterer i de respektive områder i journalen.</p>
---	--

2.5.2 Personlig pleje

<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 4</p>	<p>Vurdering Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u> En borger er tilknyttet BPA-ordning, og borgeren modtager kun morgenpleje fra leverandøren. Borgerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og de er ligeledes meget tilfredse med kvaliteten i hjælpen. Borgerne tilkendegiver at de får de visiterede indsatser, hvor særligt to af borgerne er særdeles tilfredse, fx nævner en borger, at hjælpen er fremragende. Flere borgere fremhæver medarbejderkontinuitet og andre oplyser at hjælpen tilpasses behovet. Flere af borgerne klarer store dele af den daglige personlige pleje, og alle borgerne fortæller, at det er vigtigt for dem at klare mest muligt selv.</p> <p><u>Observation</u> Borgerne er soignerede, svarende til levevis/behov og livsstil.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne kan redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har fokus på den rehabiliterende og sundhedsfremmende tilgang. Medarbejderne har faste vagtplaner og faste ruter, og de arbejder forskudt af hinanden, så det altid er</p>
---	--

	<p>en kendt medarbejder, der kommer hos borgerne. Samtidig fortæller medarbejderne, at det er vigtigt også at kende alle borgere, så derfor kommer de rundt på de forskellige ruter, når det passer ind. Den konkrete hjælp til borgerne fremgår på medarbejdernes køreliste. Medarbejderne kan tilgå borgernes journaler på mobil enhed og læse uddybende oplysninger i døgnrytmeplanen.</p> <p>Ifølge medarbejderne, er der ikke tværfaglige mødefora, hvor de har mulighed for tværfaglig sparring eller fælles refleksion, men de fortæller, at de har et godt samarbejde med kommunens hjemmesygepleje, og at de altid kan ringe og få sparring. Når det er muligt, mødes medarbejderne på kontoret ved frokosttid, hvor de samler op på dagen, og planlægger og briefet aftenvagten ved indmøde. Når der er ændringer i borgernes tilstand, kontaktes hjemmesygeplejersken, og det er sygeplejerskerne, der triagerer. Medarbejderne giver udtryk for, at de gerne vil have triagemøde med deltagelse af en sygeplejerske. Medarbejderne redegør for, at rehabilitering indgår i den daglige opgaveløsning sammen med borgerne, hvor de støtter og motiverer borgerne til selv at være aktive.</p>
--	--

2.5.3 Praktisk hjælp

<p>Tema 3: Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Vurdering</p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgerne</u></p> <p>To af borgerne modtager praktisk hjælp. Begge borgere er tilfredse med hjælpen, og de oplever, at hjælpen svarer til deres behov. En borger er særligt tilfreds med at få hjælp til også at få klaret vasketøjet. Borgerne er aktive i det omfang, de selv kan deltage.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Den hygiejniske standard i boligen svarer til levevis/behov og livsstil.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, at de sikrer at borgerne modtager den praktiske hjælp, som de har behov for, blandt andet ved, at de sørger for, at det er de samme medarbejdere, der kommer til opgaven. Borgerne har indflydelse på hjælpen, hvor medarbejderne forventningsafstemmer og laver aftale med borgerne om opgaverne. Den daglige oprydning ligger i tilknytning til opgaven, fx tages opvasken, når en medarbejder er i hjemmet til personlig pleje.</p>
--	--

2.5.4 Kommunikation og adfærd

<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Vurdering</p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgerne</u></p> <p>Borgerne er alle meget tilfredse med medarbejderne og deres adfærd, og de oplever generelt, at omgangstone og adfærd er respektfuld og anerkendende. Borgerne fremhæver på forskelligvis medarbejderne som venlige, imødekommende og omsorgsfulde, og en borger fortæller; "de er så søde og flinke, man</p>
---	---

	<p><i>bliver regnet for at være et menneske". En borger tilkendegiver dog flere gange at have mødt en afvisende tone ved telefonisk henvendelse i forhold til, at borger har henvendt sig omkring ønsker for levering af hjælpen.</i></p> <p><u>Interview med medarbejderne</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen og samarbejdet med borgerne. Medarbejderne har fokus på kendskabet til den enkelte borger og til at udvise en respektfuld adfærd og være ligeværdig i mødet. Ligeledes vægtes det at være nærværende i mødet med borgerne og tage sig tid til borgerne, Medarbejderne er engagerede i det, der betyder noget for borgerne, og de vægter også at kunne give noget af sig selv samtidig med, at de er professionelle. I forhold til evt. uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd bliver dette taget op i medarbejdergruppen.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Ved interview med medarbejderne kan der konstateres en respektfuld og anerkendende kommunikation.</p>
--	--

2.5.5 Medicineftersyn

<p>Tema 5: Medicineftersyn</p> <p>Score: 3</p>	<p>Vurdering</p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Vurderingen beror på at blandt de fire udvalgte borgere er der kun en borger, der modtager hjælp til medicinadministration.</p> <p><u>Opbevaring af medicin</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicinen er opbevaret forsvarligt og utilgængeligt for andre. Medicinen er opbevaret i original emballage med angivelse af borgers navn og dosis. <p><u>Medicinadministration</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicinen er ikke doseret, men tages direkte fra original emballage. Der er dokumenteret under observation i Nexus, at medicinen er udleveret. • Der foreligger ikke skema til registrering af påsætning af medicinsk plaster <p><u>Medarbejderinterview</u></p> <p>Medarbejderne redegør for retningslinjer og praksis ved medicinadministration, herunder at de kontakter hjemmesygeplejen, hvis der er uoverensstemmelse, fx at doserede antal tabletter ikke stemmer med medicinskema i Nexus.</p> <p>Medarbejderne er usikre på arbejdsgangen i forhold til registrering af medicinske plastre og ligeledes i forhold til, at der skal foreligge handlingsanvisning på medicinadministration.</p>
---	---

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Kalundborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner. BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.