

Tilsynsrapport Samsø kommune

SOCIAL, SUNDHED OG BESKÆFTIGELSE
Kommunal leverandør af hjemmepleje

Uanmeldt tilsyn
November 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 Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren
Navn og Adresse: Hjemmeplejen, Søtofte 10, 8305 Samsø
Distriktsleder: Tove Skrædder
Antal besøgte borgere: Fire
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 1. november 2022, kl. 08.30 - 14.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> Leder, planlægger, tre borgere og syv medarbejdere Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynets forløb med foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: <p>Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM</p> <p>Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske, deltog i medarbejderinterview og afrunding</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser om en stabil og velfungerende medarbejdergruppe på ca. 40 medarbejdere, bl.a. 28 social- og sundhedshjælpere, 11 ufaglærte medarbejdere og 2 medarbejdere til rengøring og praktisk hjælp. De ufaglærte, medarbejdere er fastansatte som læres grundigt op til de borgerrettede opgaver i de respektive teams, og aktuelt er der ingen stillinger vakante. Leder oplever stor ansvarlighed og hjælpsomhed blandt medarbejderne og en kultur for at tage vare på hinanden i relation til opgaverne.</p> <p>Et kontinuerligt udviklingsområde er opkvalificering af dokumentationen i Nexus, som understøttes af en superbruger, som får tid afsat til gennemgang, sidemandsoplæring og løbende sparring af kollegerne. Der er især arbejdet med at kvalificere dokumentationen af feltet "Daglig livsførelse". En nylig opdatering af Nexus giver aktuelt frustration, men undervisning er på vej.</p> <p>Leder oplyser desuden om konkrete, iværksatte indsatser i relation til komplekse borgerforløb, hvor medarbejderne er tilbudt undervisning og supervision, bl.a. i forhold til borgere med demens eller udadreagerende adfærd. I den forbindelse oplyser leder, at Samsø Kommune har sagt ja til at indgå i et samarbejde med Sundhedsstyrelsen om at skabe en Samsø-model for forebyggelse af udadreagerende adfærd. Et hygiejnekursus for samtlige medarbejdere er desuden hjemkøbt fra SOSU Midt og planlagt.</p>

2. UANMELDT TILSYN I HJEMMEPLEJEN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Samsø Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn i Samsø Kommunes hjemmeplejeenhed. 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 leverandøren yder borgerne stabil og kvalificeret hjælp, svarende til de visiterede ydelser. Der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at visiterede ydelser leveres og tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne.

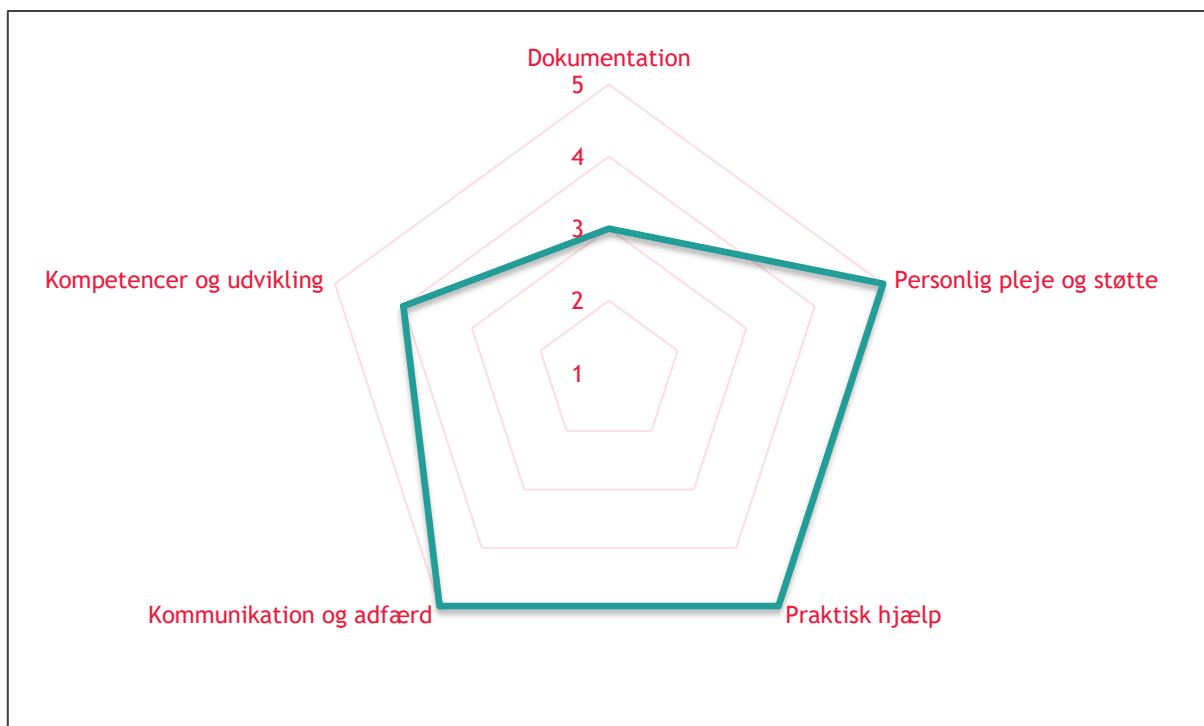
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Samsø Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet og god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte indgår i samarbejdet med borgerne, og hvordan respektfuld adfærd og rummelighed er med til at sikre borgernes værdighed.

Tilsynet har givet anledning til enkelte anbefalinger i relation til mangler på dokumentationsområdet, som tilsynet vurderer vil kunne afhjælpes i samarbejde med superbruger og sygeplejerskerne. En enkelt anbefaling under temaet ”Kompetencer og udvikling” retter sig mod at genindføre faste rammer for triagering og læring.

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. (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.



2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen i Nexus, så den understøtter kvaliteten i de visiterede ydelser. Medarbejderne oplyser, at de især har arbejdet med at udfolde beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte under "Daglig livsførelse", og at de løbende orienterer sig i handlingsanvisninger og observationsnotater. Det er sygeplejerskernes ansvar at opdatere funktionsevne- og helbredstilstande, ligesom de også udarbejder handlingsanvisninger på sundhedslovsydelser. Medarbejderne oplyser, at de indimellem er udfordret af langsom adgang til Nexus fra deres mobile enheder.</p> <p>Dokumentationen for fire borgere er gennemgået sammen med planlægger.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret. "Daglig livsførelse" er hos en borger meget fyldestgørende og handleanvisende udfyldt for begge vagtlag, men er kun sparsomt beskrevet hos to andre borgere, og mangler helt hos en borger. Dokumentation tager afsæt i borgerens helhedssituation, dog fremgår borgernes vaner, ønsker og egne ressourcer ikke konsekvent af de daglige indsatser, ligesom medarbejdernes faglige tilgang til borgerne savnes beskrevet i to tilfælde. Helbredsoplysninger ses relevant udfyldt og opdateret.</p> <p>Der ses eksempler på oprettede handlingsanvisninger for SEL-ydelser, fraset i et tilfælde, hvor der savnes beskrivelse af hygiejniske forholdsregler hos en borger, som kan frembyde smitterisiko. Der savnes ligeledes handleanvisning på en uddelegeret medicingivning.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og hjælpen ydes til borgernes store tilfredshed ud fra deres vaner og ønsker. Flere borgere - og en pårørende - fortæller, at alle medarbejdere altid er søde, punktlige og dygtige, ligesom en borger fremhæver, at medarbejderne er fleksible og giver en ekstra hjælpende hånd, hvis borgeren har en dårlig dag.</p> <p>Leverandøren forsøger at sikre kontinuiteten hos borgerne ved, at medarbejderne primært har faste ruter, fungerer som kontaktperson for få borgere, og har et tæt internt teamsamarbejde. Ved travlhed eller akutte situationer kontaktes planlægger mhp. resten af dagens opgaver, og medarbejderne hjælper hinanden med opgaverne og sikrer, at de kan holde pause sammen. Hos kognitivt svækkede borgere vægtes relationsarbejdet, og planlægger involveres ift. at sikre rette medarbejdere til opgaverne. Små teams arrangeres omkring relevante borgere, fx borgere med demens eller borgere i terminalforløb.</p> <p>Triageringsmøder har siden COVID-19 været på pause, og møderne er ikke rigtigt kommet i gang igen, men skal, ifølge leder, reetableres. Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser er integreret i kerneydelsen, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de følger op på borgernes problemstillinger, fx vedrørende ernæring, faldtendens eller begyndende depression eller demens i tæt samarbejde med sygeplejen. Ændringer i borgernes tilstand tages ligeledes løbende op, bl.a. på tirsdagsmøder med leder og med sygeplejen, hvor der er plads til faglige drøftelser.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen ved at tage udgangspunkt i borgernes ressourcer og ved at tilpasse opgaver til borgernes kognitive niveau og dagsform.</p>

	Borgerne er soignerede, svarende til deres ønsker og vanlige livsstil.
<p>Tema 3: Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er meget tilfredse med hjælpen til rengøring, tøjvask, indkøb mm., og de fremhæver medarbejdernes hjælpsomhed og hensyntagen til særlige ønsker i den forbindelse.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for særlige indsatser vedr. hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, hvor de fx anvender forklæder og overtræk til deres fodtøj, og at de har skærpet fokus på smitteveje og håndhygiejne.</p> <p>En medarbejder, som udelukkende varetager rengøring og praktisk støtte, oplyser om sin opmærksomhed på borgernes humør og tilstand mellem sine besøg, så hun kan inddrage kollegerne ved ændringer hos borgerne.</p> <p>Hos en immobil borger har medarbejderne sørget for, at borger har væske og mellemmåltider inden for rækkevidde, hvilket borgeren sætter stor pris på.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i samtlige hjem er ryddeligt med respekt for borgernes hjem.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever en god og anerkendende omgangstone, og de beskriver medarbejderne som omsorgsfulde og særdeles imødekommende. En borger fortæller om medarbejdernes omsorg og forståelse for dennes livskrise i forbindelse med sygdom, som har hjulpet borgeren igennem nogle svære måneder. En pårørende oplever, at samtlige medarbejdere - faste såvel som vikarer - altid er søde og imødekommende, og at de respekterer familien ved at banke på og præsentere sig.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, at der i kommunikationen med borgerne lægges vægt på, at borgerne mødes individuelt, og at kommunikationen tilpasses den enkelte borgers dagsform, jargon og kognitive niveau. En gruppe ret nyansatte unge afløsere redegør med eksempler for, hvordan de gør sig umage med at opbygge en relation med borgerne ved at være lyttende og udvise respekt for borgernes vaner og ved at tale om det, borgerne interesserer sig for.</p> <p>Ligeledes har medarbejderne stor respekt for, at arbejdet udføres i borgernes hjem, og de er bevidste om, at deres adfærd har en afsmittende effekt på borgernes trivsel. Medarbejderne tilkendegiver, at rummelighed og en rolig adfærd og tilgang fungerer godt hos de fleste borgere.</p> <p>Der er tillid medarbejderne imellem til at sige til og fra over for u hensigtsmæssig adfærd og kommunikation, og medarbejderne er opmærksomme på at foregribe omsorgstræthed og forråelse. De modne og erfarne medarbejdere reflekterer over, at de har et særligt ansvar for, at de mindre erfarne medarbejdere får gode kommunikative redskaber, som de kan bruge i mødet med borgerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne omtaler borgerne og pårørende på en meget omsorgsfuld måde, hvor deres kendskab til den enkelte borgers livssituation kommer til udtryk.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejdergruppen samlet set har de nødvendige faglige og personlige kompetencer til at imødekomme borgernes behov for pleje og støtte. Den ret store andel af ufaglærte medarbejdere er, ifølge leder, grundigt oplært i de borgerrelaterede opgaver, og leder og medarbejdere tilkendegiver samstemmende, at der er meget stort fokus på grundig oplæring, tæt følgeskab og opfølgning i relation til de ufaglærte, når de starter. For nyligt er seks ufaglærte ansat samtidig, hvilket ifølge både leder og en medarbejder har trukket store veksler på de faste medarbejdere, som i perioden har påtaget sig et stort ansvar.</p>

	<p>Forløbet med Demensrejseholdet har ifølge leder medvirket til et generelt kompetenceløft i gruppen, og en af demensnøglepersonerne har desuden modtaget undervisning i Marte Meo metoden. De nyerehvervede kompetencer holdes ved lige og udvikles på tilbagevendende undervisningsseancer i demens for alle nye medarbejdere og elever, hvilket fx afvikles på dagen for tilsynet.</p> <p>Leder nævner desuden, at alle medarbejdere holdvis deltager i tre faste supervisionsseancer med en måneds mellemrum med udgangspunkt i udfordrende borgerforløb, hvor misbrug, psykiatriske problemstillinger eller demens indgår.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at de føler sig godt klædt på til borgeropgaverne og til at imødekomme borgernes individuelle behov. Medarbejderne oplever, at der er god mundtlig overlevering fra kolleger, hvis man ikke kender borgeren. Medarbejderne oplever gode muligheder for kollegial og ledelsesmæssig sparring i løbet af dagen, og de oplever, at leders fokus på udvikling og åbenhed for nye idéer medvirker til arbejdsglæden i gruppen. Stabilitet, høj anciennitet og lokal-kendskab i medarbejdergruppen medvirker desuden til et godt sammenhold og forståelse for hinandens personlige og faglige kompetencer.</p> <p>Medarbejderne ser frem til, at triagemøderne nu genoptages i sin oprindelige form, og de redegør desuden for, hvordan månedlige borgerkonferencer med visitator og sygeplejerske/terapeut understøtter det helhedsorienterede blik på borgerne. Endelig oplyses det, at små ugentlige stop-op møder "Fem faglige minutter" med sygeplejen sikrer løbende fokus på det tværfaglige samarbejde.</p>
--	--

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfolde "Daglig livsførelse" for alle borgere med handleansvarende beskrivelser af borgernes pleje- og støttebehov samt den faglige tilgang til borgerne i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen konsekvent udfoldes med beskrivelse af borgernes ressourcer, vaner og motivation.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejdernes hygiejniske forholdsregler hos en konkret borger afklares og dokumenteres.
4. Tilsynet anbefaler leverandøren at genindføre faste triagemøder med sygeplejerskerne med henblik på at understøtte læringsmiljøet i medarbejdergruppen og at sikre rettidig opfølgning på ændringer i borgernes tilstand.

2.5 VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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 kunne 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.