



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Område Nord - Distrikt Møllevang
Kommunal leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsyn i hjemmeplejen
2023



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 den konkrete leverandør.

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. Se vurderingsskala.

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



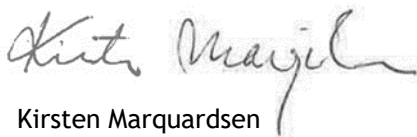
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger om leverandøren

Tabel med oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Distrikt Møllevang, Garnisonsvej 8, 8930 Randers NØ

Leder: Linda Harritz Knudsen

Antal besøgte borgere: Tre

Dato for tilsynsbesøg: Den 30. november 2023, kl. 08.30 - 13.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Fire borgere, hvoraf tre er besøgt i eget hjem
- Tre medarbejdere
- En pårørende

Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Annegrete Feldborg Christensen, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med distriktets leder, som efter et års ansættelse som konstitueret leder, nu er fastansat i stillingen for to måneder siden.

Leder oplyser, at distriktet har brugt projekt "SKAB" som inspiration, da de i forbindelse med aftale med Randers Kommunes arbejder med kontinuitet i fremmøde, og at medarbejderne på sigt bliver mere selvadministrerende mht. vagtplanlægning. Leder oplyser, at medarbejderne ligeledes bliver oplært i disponering af egne opgaver, og hermed selvstændigt kan sikre disponering af akutte og planlagte opgaver. Et andet udviklingsområde er pårørendesamarbejdet, og leder ser frem til at udvikle dette med afsæt i aftalemål for Randers Kommune.

Leder beskriver en aktuell udfordring, omhandlende et højt korttidsfravær, og på tilsynsdagen er dagen startet med ti sygemeldinger, i særdeleshed grundet luftvejsinfektioner. Medarbejdergruppens distriktssygeplejerske har været sygemeldt siden i sommer, og leder oplyser selv at have varetaget sygeplejeopgaver i denne periode, og leder ser nu frem til, at en ny distriktssygeplejerske starter op i et vikariat i december måned.

Medarbejdergruppen består af 51 faglærte medarbejdere, der er uddannede social-og sundhedshjælpere og social-og sundhedsassistenter samt to pædagoger, en ergoterapeut og en fysioterapeut. Terapeuter og pædagoger er ansat som en del af plejen. Leder oplyser om et fast tilknyttet afløserkorps, bestående af en faglært social-og sundhedshjælper og 15 ufaglærte, hvoraf tre er i gang med sygeplejerskeuddannelsen, og leder tilkendegiver, grundet højt korttidsfravær, at distriktet aktuelt gør brug af afløsere på daglig basis, samt på dagen eksterne vikarer fra et vikarbureau. To langtidssygemeldte medarbejdere er begge i gang med en optrappingsplan, og de forventes at blive fuldt arbejdsdygtige inden for kort tid, og herudover oplyses det, at ingen stillinger er vakante. Leder beskriver en nedgang i distriktets borgerunderlag, og en væsentlig nedgang i borgerkompleksiteten, hvilket leder oplyser har været en fordel i en tid med meget fravær i medarbejdergruppen.

1.2 Opfølgning

Leder og medarbejdere oplyser, at distriktets medarbejdere, efter sidste tilsyn, har arbejdet med at relatere observationsnotater til relevante tilstande samt kontinuerligt har haft fokus på ajourføring af handlingsanvisninger i borgerjournalerne.

1.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

1.3.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

1.3.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere handleanvisninger med fyldestgørende beskrivelser af borgernes aktuelle pleje- og omsorgsydelser.
2. Tilsynet anbefaler leder en særlig opmærksomhed på tæt understøttelse af medarbejdernes opgavekoordinering i en tid med højt fravær og mange ufaglærte afløsere.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje Område Nord, Distrikt Møllevang. 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 er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges og leveres i tæt samarbejde med borgerne.

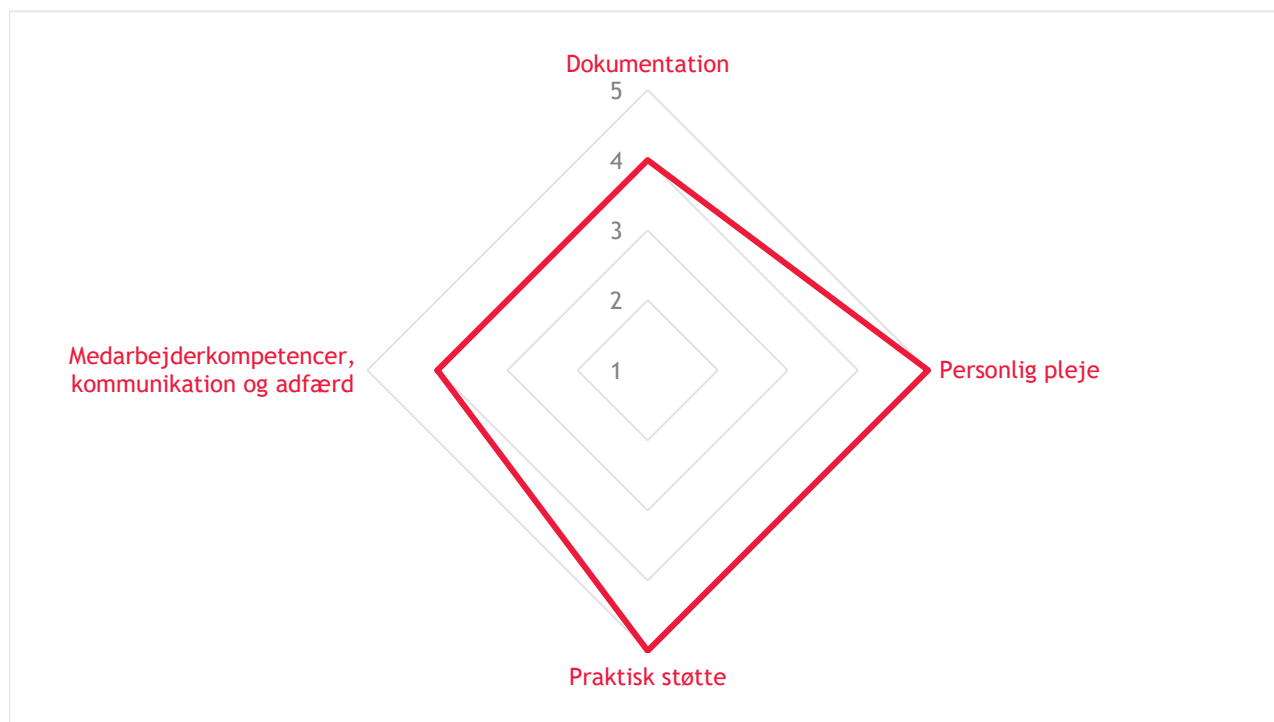
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i hverdagens samarbejde med borgerne.

Tilsynet har givet anledning til to anbefalinger i relation til temaerne *Dokumentation* og *Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd*, som tilsynet vurderer, at leder og medarbejdere kan udbedre med en målrettet indsats.

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

2.3.1 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

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

Dokumentationen er gennemgået for fire borgere i samarbejde med en medarbejder, som er distriktets Nexus-superbruger. Medarbejderne beskriver en målrettet indsats med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i dagens pleje- og omsorgsopgaver, og de oplyser, at samtlige medarbejdere anvender tablets i hverdagens praksis. Hermed sikres det, ifølge medarbejderne, at dokumentationen løbende ajourføres og opdateres og understøtter tidstro dokumentation. Medarbejderne kan redegøre for ansvars- og rollefordeling ift. dokumentationen ved opstart af nye borgere, og de oplyser, at visitator opretter nye borgere, og at sygeplejerske og social- og sundhedsassistent opretter og ajourfører helbredstilstande. Social- og sundhedshjælperne må, ifølge medarbejderne, ajourføre handlingsanvisninger ift. SEL-ydelser.

Borgers hverdag er ved alle fire borgere udarbejdede efter kommunens retningslinjer, og de er udfyldt med oplysninger om ressourcer, motivation og mestring.

Dokumentationen understøtter de visiterede ydelser, og faglige indsatser fremstår delvist opdaterede og fyldestgørende udfyldt.

Funktionsevnetilstande ses oprettede, vurderede og ajourførte, tilsvarende borgernes aktuelle funktionsniveau. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, og borgernes mestringsevne fremgår, samt hvordan medarbejderne motiverer borgerne. Dog savnes der handlingsanvisning for bortskaffelse af affald, skift af sengetøj og indkøb ved to borgere.

Helbredstilstande er relevant oprettede samt opdaterede, og relevante handleanvisninger, relaterede til SUL-ydelser, er oprettede, fx hjælp til medicininalation, medicinadministration og medicindispensering. Observationsnotater er koblet til relevante tilstande, og forværingsnotater ses med opfølgning.

Medarbejderne kender regler for opbevaring og håndtering af personfølsomme oplysninger, og tilsynet observerer overholdelse af dette på tilsynsdagen.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Personlig pleje

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og som stemmer overens med visiterede ydelser. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med modtagne ydelser, og de oplever medinddragelse og indflydelse i leveringen heraf fra medarbejderne, der er opmærksomme på deres ønsker og vaner. En pårørende til en borger, som modtager besøg, grundet diverse sundhedsmæssige problemstillinger, fremhæver betydningen af en igangsat ernærings- og væskeregistrering ved borgeren. En svagtsende borger oplever velorienterede medarbejdere, der er opmærksomme på borgerens synshandicap, og borgeren beskriver, at medarbejderne ved medicinadministration tæller medicin op og afstemmer antal. Herefter ser medarbejderne, at borgeren indtager medicinen, hvilket borgeren værdsætter, idet borgeren er bekymret for at tabe en tablet. En anden borger beskriver, at medarbejderne er gode til at inddrage borgeren i opgavens udførelse, idet vedkommende har et ønske om selv at kunne varetage dele af plejeopgaven.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den akutte og planlagte pleje og omsorg. Medarbejderne oplyser om deres fælles indmøde om morgenen, hvor indkomne adviser læses, og dagens opgaver gennemgås, og relevant faglig sparring og opfølgning sikres. Disponenterne har koordineret ruterne, som, ifølge medarbejderne, opbygges med blik for kontinuitet, geografi, kontaktpersonsordning samt kompleksitet. Medarbejderne oplyser, at de enkelte teams i fællesskab gennemgår forværringsnotater, og herefter opstartes dagens køreplan, dog forbliver teamets social- og sundhedsassistenter, som sikrer håndtering af FMK-ændringer, nye korrespondancemeddelelser samt triagering af teamets borgere. Medarbejderne mødes igen til tværfaglig sparring, vurdering og opsamling ved frokosttid.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan viden om borgernes livshistorie, ønsker og vaner bruges aktivt i tilgangen og udførelsen af pleje- og omsorgsopgaver i de enkelte hjem. Medarbejderne arbejder med det rehabiliterende fokus i hverdagen, og de oplyser om inddragelse af borgernes ressourcer i udførelsen af de enkelte opgaver, hvor kontaktpersonen har til opgave at ajourføre handlingsanvisninger i journalen.

Det tværfaglige samarbejde fungerer, ifølge medarbejderne, optimalt i hverdagen med både fysioterapeut og ergoterapeut til stede, og ligeledes ved det ugentlige DTR-møde, hvor sygeplejerske og visitator deltager. Medarbejderne anerkender leder for sin faglige opbakning, sin tilgængelighed for sparring og deltagelse i DTR-møder i den periode, hvor distriktssygeplejerske har været fraværende. Ligeledes anerkender medarbejderne sygeplejerskernes prioritering af faglig sparring over telefonen i en hverdag, som er præget af travlhed. Vidensdeling og faglig sparring sker, ifølge medarbejderne, løbende over dagen, ved drøftelser sidst på formiddagen og desuden ved de formelle møder, såsom ugentlige DTR-møder, månedlige teammøder samt monofaglige møder for social-og sundhedsuddannede.

Pleje og omsorg leveres, ifølge medarbejderne, efter en god faglig standard og med fokus på sundhedsfremme og forebyggende tiltag, fx beskriver medarbejderne deres opmærksomhed på ændringer i borgeres adfærd, vægt, væskeindtag og blik for ødem samt hudens farve og temperatur. Medarbejderne oplyser, at ved ændringer kontaktes respektive faglige kompetencer, og oftest kontaktes social-og sundhedsassistenterne først.

De besøgte borgere observeres soignerede, svarende til egne ønsker og vaner, og tilsynet vurderer, at tildelte ydelser svarer til borgernes behov.

2.3.3 Praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne modtager hjælp til rengøring, vasketøj, skift af sengetøj, affald og indkøb, og samtlige adspurgte borgere er tilfredse med kvaliteten af den leverede praktiske støtte, og de oplyser, at medarbejderne kommer som aftalt. To borgere oplyser uafhængigt af hinanden, at det ofte er forskellige medarbejdere, som varetager praktiske opgaver i hjemmet, dog fremhæves det, at medarbejderne oftest er velorienterede om opgaven.

Den praktiske hjælp leveres, ifølge medarbejderne, efter en god faglig standard, og at den har sammenhæng til de visiterede ydelser. Medarbejderne har fokus på at inddrage borgernes ressourcer i det omfang, som borgerne formår, ligesom hjælpen ydes i samarbejde med borgerne og tilgodeser borgernes ønsker.

Medarbejderne kan redegøre for særlige indsatser vedr. hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, fx anvendes forklæder ved personlig pleje, og medarbejderne har opmærksomhed på brugen af handsker og god håndhygiejne.

Ved besøgte borgere observerer tilsynet en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard ud fra borgernes livsstil, og hjælpemidler ses rengjorte.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 4	<p>Vurdering:</p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne er fagligt dygtige, og at de anvender en god og anerkendende kommunikation. Borgerne beskriver, at medarbejderne altid banker på ved ankomst til hjemmet og hilser på dem. Flere borgere bemærker, at det ofte er forskellige medarbejdere, som varetager opgaverne i hjemmet, dog opleves medarbejderne generelt velorienterede om besøget. Borgerne tilkendegiver, at leverandøren er fleksibel ifm. aflysninger, hvor hjælpen tilbydes en anden dag, som passer bedre ind i borgernes hverdag. En borger oplever, at medarbejderne har fokus på borgerens ønsker og vaner, fx hvordan kateterposen sættes fast, så den ikke er synlig. En anden borger beskriver, at medarbejderne ofte kommer ind ad døren som et frisk pust og med et smil, hvilket borgeren værdsætter i en hverdag, som kan være lidt ensom.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer ift. borgernes aktuelle behov, og leder har kontinuerligt fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer. Leder oplyser, at distriktets fastansatte medarbejdere alle er faglærte med sundhedsfaglige kompetencer og enkelte med en pædagogisk baggrund. Ifølge leder understøttes kompetenceudviklingen i medarbejdergruppen via løbende faglig sparring og via tværfaglige drøftelser på de ugentlige DTR-møder, som sætter den faglige retning i medarbejdergruppen. Introduktion af nyansatte sker, ifølge leder, ud fra et fastlagt program og med følgeskab af en kollega, som sikrer praktiske forberedelser forinden opstart, fx bookes deltagelse i forflytningskursus. Herudover oplyser leder, at nye medarbejdere undervises i korrekt medicin håndtering, dokumentation i Nexus og forflytninger. Leder afholder opfølgningssamtale med nye medarbejdere, og hun sikrer, at den aftalte introduktion gennemføres.</p> <p>Medarbejderne vurderer sig fagligt rustede til de aktuelle opgaver ved distriktets borgere, og de kan redegøre for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne, hvor de har fokus på, at borgerne mødes med anerkendelse og med en individuel tilpasset jargon. Af kompetenceudvikling oplyser medarbejderne om seneste kursusaktivitet, hvor Enhed for Lindrende Behandling underviste social- og sundhedsassistenterne i palliation, hvilket fremhæves af medarbejderne som et meget givende praksisnært kursus. Medarbejderne oplyser desuden om en bred vifte af e-learning, omhandlende fejlsynkning og demens, samt løbende e-learning ift. ABCDE, magtanvendelse og GDPR-regler. Ved faglige tvivlsspørgsmål anvendes MyMedCard og VAR-portal.</p> <p>Ledelsen og medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe omsorgstræthed og tegn på forråelse. Medarbejderne redegør for en sund kultur i kollegagruppen, hvor omsorg for hinanden og konstruktiv kritik er fremherskende, og samtidig beskriver medarbejderne en anerkendende omgangstone i kollegagruppen, hvor man omtaler borgerne respektfuldt. Medarbejderne har ikke oplevet tegn på forråelse eller omsorgstræthed, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen.</p> <p>Tilsynet observerer en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd blandt medarbejderne samt i omtalen af borgerne.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at leverandøren aktuelt er udfordret af et højt fravær i medarbejdergruppen samt kompetencetab, grundet fravær af distriktssygeplejerske.</p>
-----------------	---

2.3.5 Årets tema

Velfærdsteknologi	Leder oplyser, at velfærdsteknologiske hjælpemidler er en naturlig del af hverdagen, og medarbejdergruppens ene disponent er nøgleperson for dette område. Desuden oplyser leder om kommunens nye enhed for velfærdsteknologi, og leder ser frem til nye
--------------------------	--

Ingen Score	<p>tiltag inden for området. Medarbejderne beskriver, at velfærdsteknologiske hjælpemidler anvendes i den daglige praksis i form af VitaComm, hvor borgere får virtuelle besøg. Medarbejderne oplyser, at borgerne via VitaComm støttes i hverdagens struktur, fx guides borgere til at gå i bad, huske på indtag af mad, drikke og medicin. Herudover oplyser medarbejderne om brug af "Min læge" app'en, hvor borgerne kan have videokonsultation med egen læge, hvilket af medarbejderne beskrives som meget velfungerende, og de oplever, at de fleste borgere er tilfredse med denne løsning.</p> <p>Medarbejderne oplyser om en nylig visiteret borger med en ydelse, hvor blodsukker kontrolleres via borgerens mobil, og en device, som sidder fast på borgers overarm. Mobilen angiver, ud fra borgers blodsukkerniveau, borgerens eventuelle behov for hurtigtvirkende insulin, og medarbejderne oplever, at det velfærdsteknologiske hjælpemiddel har stor betydning for borgerens livskvalitet. Medarbejderne udtrykker begejstring for velfærdsteknologiens muligheder, og de ser frem til kommende nye tiltag.</p>
-------------	--

2.4 Vurderingsskema

I tilsynene i Randers 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>

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

