

# Tilsynsrapport Kalundborg kommune

Myndighed og Omsorg  
Fritvalgssområdet - Kommunal leverandør af pleje og  
praktisk hjælp  
IP Nord Hjemmepleje

Uanmeldt tilsyn  
November 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: IP Nord Hjemmepleje, Vest, Røsnæsvej 69, 4400 Kalundborg
Teamledere: Rikke Larsen, Marianne Pedersen
Antal besøgte borgere: Tre borgere
Gennemgang af dokumentation: Fire borgere
Dato for tilsynsbesøg: Den 17. november 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Teamledere</li><li>• Tre borgere</li><li>• Medarbejdere</li></ul>
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 IP Nord gruppen Vest, kommunal 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 samlede og overordnede vurdering, at leverandøren er en meget velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til, at borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Ligeledes vurderes, at der er fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og at hjælpen leveres efter en rehabiliterende tilgang. Hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges generelt på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

### 2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at afløserne er introduceret til opgaver hos borgerne, så hjælpen leveres på borgerens præmisser.
2. Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på, at den daglige planlægning tilgodeser faste medarbejdere til borgere med komplekse plejebestemmelser samt i øvrigt har fokus på medarbejderkontinuitet i hjemmene.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at afløserne er introduceret til professionel kommunikation og adfærd i hjemmet samt til borgernes selvbestemmelse i hjemmet.
4. Tilsynet anbefaler, at der indføres praksis for dokumentation for, at medarbejdere er oplært i delegerede opgaver.

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR

#### Aktuelle vilkår

##### Tilsynet er indledt med teamledere

Ledelsen oplyser, at der netop er afviklet demenskursus i IP Nord for en række medarbejdere, og at planen er, at alle medarbejdere skal gennemgå kurset, som er udviklet specifikt for IP Nord. Derudover har området planlagt et kommunikationskursus, som også medarbejderne har efterspurgt. Formålet er at understøtte, at medarbejderne styrkes i f.eks. den svære samtale med borger/pårørende med henblik på at få den gode relation og at forebygge konflikter.

Overordnet er der igangsat et projekt, der skal afdække arbejdsgange og struktur i rehabiliteringsforløb, blandt andet forsøges med forløbskoordinator.

Området har tavlemøder og arbejder systematisk med triagering på daglig basis, hvor assistenterne er tovholdere. En gang ugentlig afholdes tværfaglig rutekonference med deltagelse af sygeplejerske og fysioterapeut. I forbindelse med Corona-situationen bliver mødet afholdt på Teams, hvilket er blevet en stor succes. Mødet er planlagt på den enkelte medarbejders køreliste, og de sidder i bilerne under mødet. En gang hver måned er rutekonferencen udvidet med undervisning i et aktuelt tema.

Som et nyt tiltag tilgår medarbejderne deres vagtplan på App.

Dokumentationspraksis understøttes af læringsteam med områdesygeplejerske, planlægger og medarbejder. Det samlede område Nord har en overvejelse om at indføre audit for hele området med gennemgang på tværs af funktioner/afdelinger.

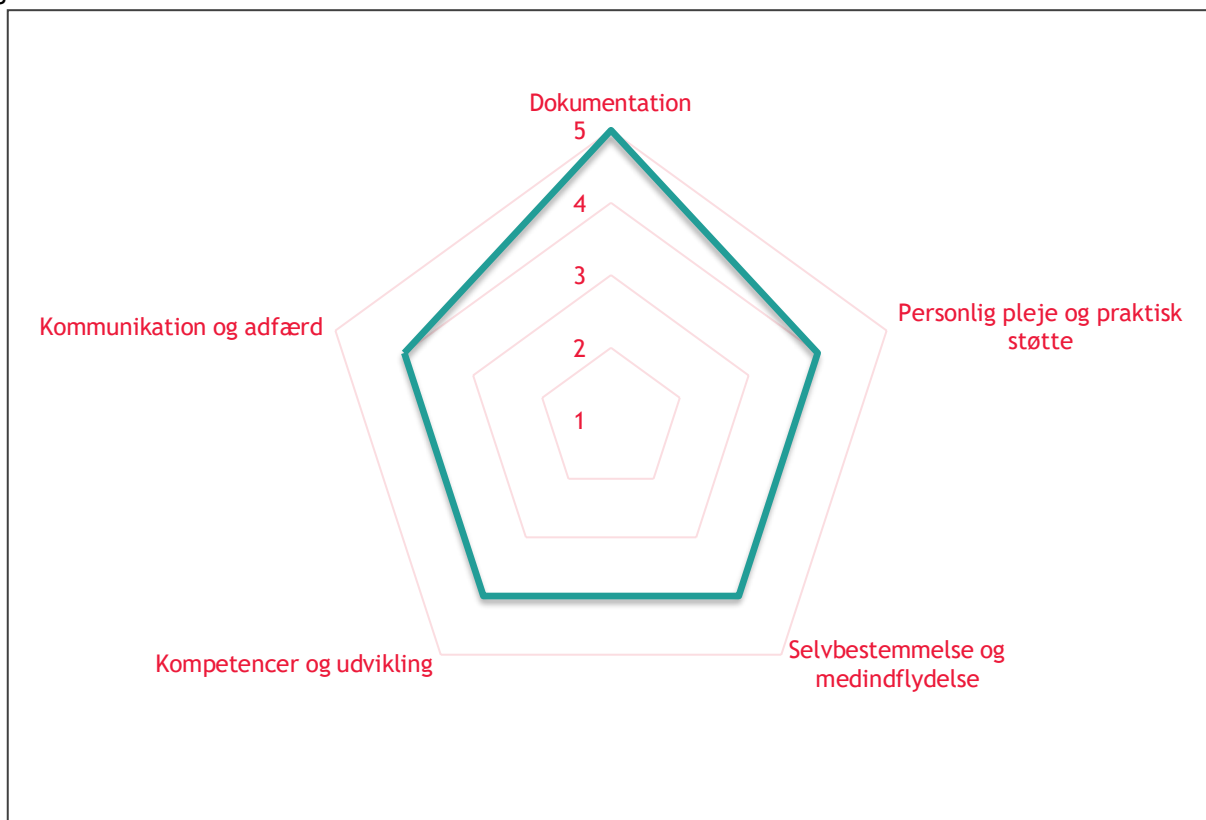
### Opfølgning

Tilsynet bemærker, at der pågår en række tiltag til fortsat udvikling af den faglige kvalitet.

## 2.4 SCORE

For hvert overordnede 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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er klar ansvarsfordeling, og der samarbejdes med hjemmesygeplejen, f.eks. i forhold til at oprette helbredstilstande. Assistenten har planlagt tid til gennemgang og opdatering af dokumentation, og der er opstartssamtale med nye borgere, hvor de generelle oplysninger udfyldes. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres, samt at døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes i et tværfagligt samarbejde. Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder og har adgang til PC.</p> <p>Dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard og har enkelte mangler i opfyldelsen. <i>Generelle oplysninger</i> er udfyldt med oplysningerne omkring borgernes ressourcer, mestring og motivation, men kunne udfoldes yderligere på en borger. Helbredsoplysning er generelt udfyldt, og der er generelt oprettet tilstande med indsatsmål og handlingsanvisninger, dog mangler enkelte opdateringer, f.eks. i forhold til hudpleje. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen. Døgnrytmeplanen tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, hvor der ligeledes er beskrevet evt. særlige problemstillinger eller andre praktiske oplysninger. Planen er systematisk opbygget, svarende til døgnrytme, og hvor borgers og medarbejders indsats fremgår.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Der er kun foretaget interview hos tre borgere, idet den fjerde borger var blevet akut dårlig og blev afhentet af ambulance, netop da tilsynet ankom.</p> <p>Borgerne er som udgangspunkt særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen og oplever, at ydelserne svarer til deres behov. Nogle borgere tilkendegiver dog, at afløserne ikke altid kender tilstrækkeligt til opgaverne og ikke matcher borgers tempo. Borgerne er generelt trygge ved den samlede indsats, dog er en enkelt borger ikke tryk ved forflytninger med lift, når det ikke er de faste medarbejdere, som kender borger godt. Alle borgere oplever, at hjælpen leveres som aftalt, dog bemærker en borger, at der kan være ventetid på kald til toiletbesøg, uden dog at kunne præcisere, om det er længere tid end forventeligt. Alle borgere oplever, at der kommer en del forskellige medarbejdere i hjemmet.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig indsigt reflekteret redegøre for pleje og omsorg til borgerne og har målrettet fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Der er systematisk triagemøde dagligt, og hver uge er der rutekonference, hvor borgere gennemgås tværfagligt sammen med sygeplejersken og terapeuter. Medarbejderne fortæller, at de skal starte op med forløbskoordinator i forhold til rehabilitering. Dokumentationen er et vigtigt værktøj til at sikre den interne kommunikation mellem vagtlag, men også i forhold til det tværfaglige samarbejde. Døgnrytmeplanen er afsat for de konkrete opgaver i hjemmet og er med til at sikre, at borgerne får den rette hjælp. Borgerne ligger på faste ruter, og planlægger udarbejder de daglige kørelister. Medarbejderne giver udtryk for, at de ikke altid har de samme borgere og kan genkende borgernes udsagn om, at der kommer mange forskellige i hjemmene.</p>

	<p>Borgerne er soignerede, og den hygiejniske standard i boligen svarer til levevis/behov og livsstil. Der er taget hånd om observerbare risici hos den enkelte borger.</p>
<p>Tema 3: Selvbestemmelse og medindflydelse Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med de faste medarbejdere og tilkendegiver, at de selv bestemmer og har indflydelse på dagligdagen og oplever, at de bliver behandlet respektfuldt, hvor en borger beskriver, at nogle af de unge afløsere ikke har respekt for, når borger f.eks. beder om at få sat ting på rette plads, hvor de bare gør, som de selv synes.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig indsigt redegøre for, hvorledes borgerne sikres selvbestemmelse, blandt andet at der arbejdes målrettet med at skabe den gode relation, hvor der allerede ved første besøg i hjemmet er dialog med borger/pårørende omkring indsatsen.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er generelt særdeles tilfredse med kommunikationen og kontakten til medarbejderne, flere fremhæver, at særligt de faste medarbejdere er imødekommende og flinke, hvor omgangstonen er præget af humor med plads til små drillerier. En borger beskriver dog, at der kan være situationer, hvor borger mødes af en hård tone fra afløsere i forbindelse med toiletbesøg.</p> <p>Medarbejderne kan engageret og reflekteret redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne, blandt andet at være nærværende i besøget og også at være meget opmærksom på kropssproget. Ligeledes skal der være plads til humor samtidig med, at kommunikationen er professionel.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen redegør for, at de har ansat en områdesygeplejerske, social- og sundhedsmedarbejdere, elever fra begge uddannelser samt fast tilknyttede ufaglærte afløsere. Områdesygeplejersken har undervisning i relevante temaer og understøtte indsatsen i komplekse hjem med sparring. Ledelsen fortæller, at ældreområdet har fælles kompetenceudvikling for social- og sundhedsmedarbejdere, så de opkvalificeres svarende til de nye uddannelser.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, og at der er et godt tværfagligt samarbejde med gode sparringsmuligheder både i daglig praksis og i de forskellige mødefora, blandt andet har assistenterne fast temamøde en gang ugentligt. Derudover samarbejdes med tværfaglige specialister, f.eks. demensvejledere og terapeuter samt akutsygeplejersken.</p> <p>Der arbejdes ud fra kompetenceprofiler, men ikke med personlige kompetencekort i forhold til delegerede opgaver.</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.

### Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 2810 5680

Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

### Projektansvarlig

Else Marie Seehusen

Manager

Mobil: 4189 0179

Mail: [ems@bdo.dk](mailto:ems@bdo.dk)