

# Tilsynsrapport Kalundborg kommune

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

Uanmeldt tilsyn] 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Kalundborg IP SYD Hjemmepleje, Rørmosevej 2, 4281Gørleve og Odinsvej 20, 4270 Høng
Leder: Gruppeleder Mona Lauritzen og gruppeleder Naja Frihed
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 2. november 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ledelse</li><li>• Fire borgere</li><li>• Tre 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 kommunal leverandør af hjemmeplejje IP SYD, grupperne Høng og Gørlev. 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 meget tilfredse med hjælpen til pleje og omsorg 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, så vidt det er muligt, på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med god faglig kvalitet.

### 2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler et fortsat fokus på dokumentationspraksis, herunder, at der er oplysninger om borgernes mestring, ressourcer og motivation si *Generelle oplysninger*. Ligeledes anbefales at helbredsoplysninger, tilstande, handlingsanvisninger og døgnrytmeplaner er oprettet/opdaterede og aktuelle.
2. Tilsynet anbefaler, at planlægningen tilgodeser, at kompressionsbehandling og udlevering af medicin følger god klinisk praksis samt tilstræber, at morgenplejen leveres til aftalt tid.

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR

#### Aktuelle vilkår

Tilsynet er indledt med gruppeledere, en social- og sundhedsassistent og en social-og sundhedshjælper. Aktuelt er specielt den ene gruppe udfordret på øget tilgang af borgere, og er derfor netop opnormeret. Derudover er der som følge af Corona situationen - og de gældende restriktioner - behov for ofte at omorganisere på medarbejderne som følge af fravær hos medarbejdere med symptomer, der skal testes negative, før de kan fremmøde.

I forhold til Nexus og dokumentationspraksis arbejdes med læringsteam, som er tovholdere og ansvarlige for formidling omkring nyheder, opsætning af medarbejdere og introduktion af nye kolleger. Desuden benyttes e-learning og håndbogen som værktøjer. Der er fast ansvarsfordeling for, hvem der dokumenter hvad. Kommunens Nexus-team har særligt fokus på at indsamle problematikker og sikre en ensartet anvendelse af systemet i alle enheder.

Triagering er implementeret med triagemøder dagligt, hvor sygeplejerskerne deltager til middag.

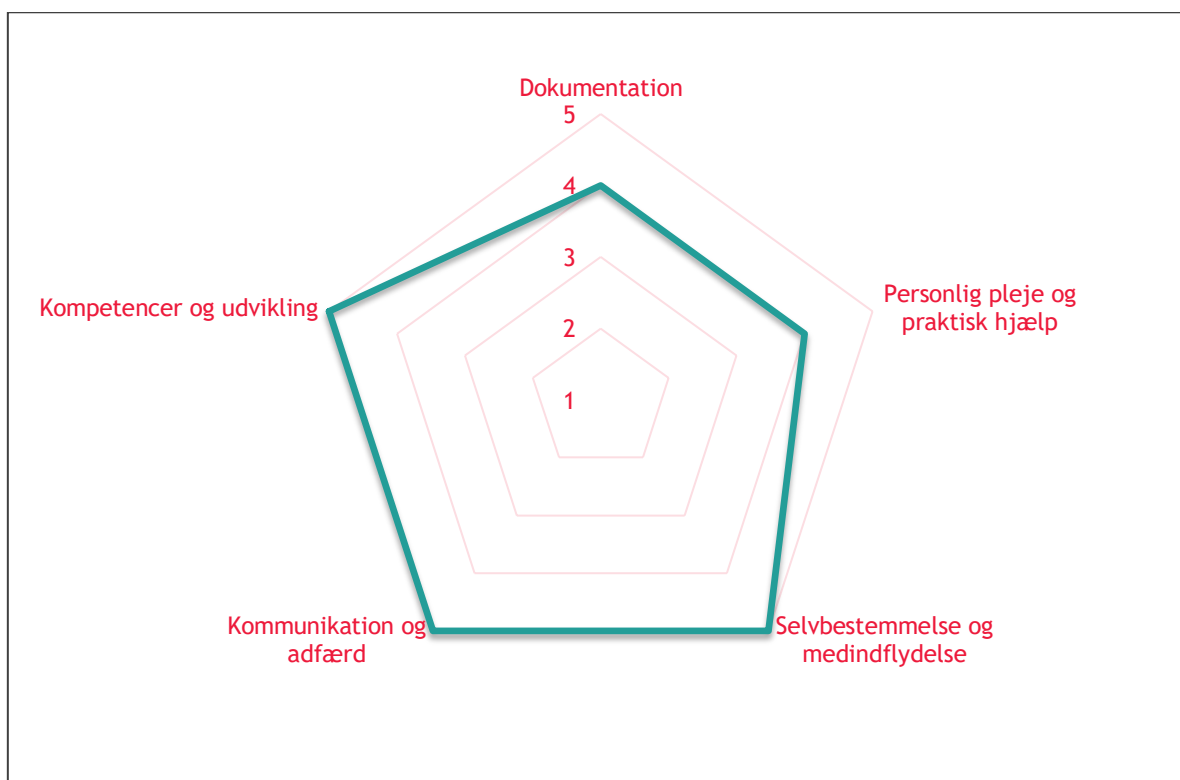
Den ene gruppe skal deltage i et nyt projekt *Aktiv rehabilitering*, hvor fokus er at styrke § 83a indsatsen med en fast struktur, blandt andet med forløbskoordinatorer i et tværfaglig set up.

Aktuelle vilkår
Som et led i at fastholde social- og sundhedselverne er eleverne i mindst 4 uger koblet på en fast medarbejder, og desuden skal de dagligt bidrage til fælles kompetenceudvikling med <i>dagens ord</i> , hvor de skal forklare sig fagligt og lægge op til fælles refleksion i gruppen. Ledelsen har overordnet stået for implementering af anbefalinger, vejledninger og instrukser under Corona situationen. Grupperne har ikke haft borgere smittet med COVID-19, men har haft en enkelt medarbejder smittet med COVID-19 i starten, og aktuelt er der en medarbejder med administrativ funktion, som er smittet.
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
Tema 1: Dokumentation  Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i 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. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres, samt at døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes i tværfagligt samarbejde. Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder og har adgang til PC, og som back up er der printet kørelister til weekend.</p> <p>Dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard, og har få mangler i opfyldelsen. <i>Generelle oplysninger</i> er ikke udfyldt, men oplysningerne omkring borgernes ressourcer, mestring og motivation ses delvist beskrevet i døgnrytmeplanen. Helbredsoplysning er generelt udfyldt, men mangler enkelte opdateringer. Der er generelt oprettet tilstande med indsatsmål og handlingsanvisninger, hvor der mangler afslutning/oprettelse/opdateringer, f.eks. på hudpleje og øjendrypning. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, dog mangler enkelte opdateringer. 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>Borgerne er som udgangspunkt meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen og trykke ved den samlede indsats. De oplever, at ydelserne svarer til deres behov, og at hjælpen normalt leveres som aftalt, dog nævner en borger, at der kan være udsving i forhold til udlevering af fast medicin, en anden nævner indimellem at få kompressionsstrømper på ved andet besøg sidst på formiddagen, og en tredje borger nævner, at borger f.eks. på dagen er taget op midt på formiddagen, hvor der også er givet morgenmad og medicin. Borger har næste besøg til middag, og skal også have medicin ved dette besøg. Alle borgere er selv aktive i forhold til dagens opgaver i det omfang, de magter dette, hvor en borger nævner at træne dagligt på anvisning fra fysioterapeut.</p> <p>Tre af de fire borgere får leveret praktisk støtte af leverandøren, og alle er tilfredse med indsatsen, dog udtrykker flere, at de finder serviceniveauet for lavt, ligesom flere ikke forstår meningen med, at der kan springes en uge over.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og har fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang, blandt andet med daglige triagemøder, og en gang om ugen er der borgerklinik med tværfaglig gennemgang af udvalgte borgere, og der er fast arbejdsgang for ændringer i borgernes tilstand, hvor assistent eller sygeplejerske TOBS'er og iværksætter relevante indsatser. Planlægningen varetages af planlægger, som tilretter dagens plan i forhold til fremmøde og evt. borgerafbud. En dagvagt møder ind før gruppen og forbereder dagen, hvor der blandt andet læses advis, korrespondancer, FMK og notater. Gruppen tilretter i samarbejde med planlægger ruterne i forhold til rækkefølge, og de daglige opgaver udføres med afsæt i døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger.</p> <p>Medarbejdere og ledelse oplyser efterfølgende, at ved borgere, der besøges senere end planlagt, og hvor der indgår medicinudlevering, vil medicingivning blive rykket til næste besøg.</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</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne og tilkendegiver, at de selv bestemmer og har indflydelse på dagligdagen og oplever, at de bliver behandlet respektfuldt.</p> <p>Medarbejderne kan med stor faglig indsigt refleksivt redegøre for, hvorledes borgerne sikres selvbestemmelse, blandt andet at der arbejdes målrettet med at skabe den gode relation og den individuelle dialog med borger og pårørende.</p>
<p>Tema 5: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med kommunikationen og kontakten til medarbejderne, flere fremhæver, at særligt de faste medarbejdere er særdeles søde og flinke, hvor omgangstonen er præget af humor med plads til små drillerier.</p> <p>Medarbejderne kan med stor faglig indsigt og på en engageret og refleksiv måde målrettet redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne, blandt andet at man altid præsenterer sig og er lyttende og nærværende. Ligeledes skal der være plads til humor, samtidig med at kommunikationen er professionel.</p>

<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der er ansat social- og sundhedsmedarbejdere med flest social- og sundhedshjælpere, elever fra begge uddannelser samt fast tilknyttede afløsere. Hjemmesygeplejerskerne er knyttet til hver deres gruppe, og ledelsen fortæller, at der er et meget fleksibelt samarbejde. Sygeplejerskerne underviser i relevante temaer, og der afholdes ugentlige tværfaglige klinikker med borgergennemgang, hvor terapeuter og andre relevante specialister deltager efter behov. Ledelsen fortæller, at ældreområdet har en 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 og med tværfaglige specialister, f.eks. demensvejledere og terapeuter og akutsygeplejersken.</p> <p>Der arbejdes med kompetenceprofiler og 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)