



Tilsynsrapport Egedal Kommune

Kommunal hjemmepleje
Ølstykkegruppen

Anmeldt tilsyn
September 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 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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 24 29 5072

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Generelle oplysninger

Tabel med oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen

Navn og Adresse: Ølstykke Hjemmeplejegruppe, Tofteparken 15, 3650 Ølstykke

Leder: Jannie Slettemose

Antal besøgte borgere: Fem

Dato for tilsynsbesøg: Den 28. september 2023

Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL)

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: teamleder, sygeplejefaglig koordinator og planlægger

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Tilsynsbesøg hos fem borgere, ved et besøg deltog en pårørende under interview
- Gruppeinterview med tre medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation for fem borgere.

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

Tilsynsførende:

Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Egedal Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør, Ølstykkegruppen. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har efter aftale med kommunen, uvildigt udtrykt fem borgere til interview og gennemgang af dokumentation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren lever op til Egedal Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dog er der vurderet enkelte mangler inden for fire temaer.

Tilsynet vurderer, at der i forhold til aftaler med pårørende hos flere borgere ikke er dokumentation for aftaler, og at de aftaler, der er, ikke er dokumenteret på samme måde i de respektive journaler.

Vurderingen er, at borgerne generelt er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og med kvaliteten af hjælpen. Der er dog flere borgere, der italesætter udsving i leveringstidspunkter, hvor det er mest udtalt i aftenvagten, og en borger oplever, at ikke alle medarbejdere efterkommer borgers ønsker til hjælpen. Tilsynet vurderer, at pleje, omsorg og praktisk støtte, som borgerne modtager i hjemmeplejen, overordnet leveres med god faglig kvalitet, hvor en borger oplever, at det kun er enkelte medarbejdere, der kan hjælpe borger med kropsbåret hjælpemiddel. Borgerne er generelt meget tilfredse med den praktiske hjælp, hvor en borger vælger at tilkøbe ekstra service, og to borgere får ekstra hjælp af pårørende.

Hjemmeplejen har fokus på kerneopgaven, herunder sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over deres tilgang til sundhedsfremmende, forebyggende og rehabiliterende arbejde.

Tilsynets vurdering er, at der med organisering med mindre faste teams er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

Det vurderes, at borgerne generelt er meget tilfredse med medarbejderne og oplever en imødekommende kultur: Dog er der en borger, der tilkendegiver at have oplevet, at enkelte medarbejdere ikke udviser professionel kommunikation og adfærd. Medarbejderne redegør for, at de har fokus på kommunikation, hvor medarbejderne har tillid til hinanden og har en feedbackkultur i forhold til uhensigtsmæssig kommunikation.

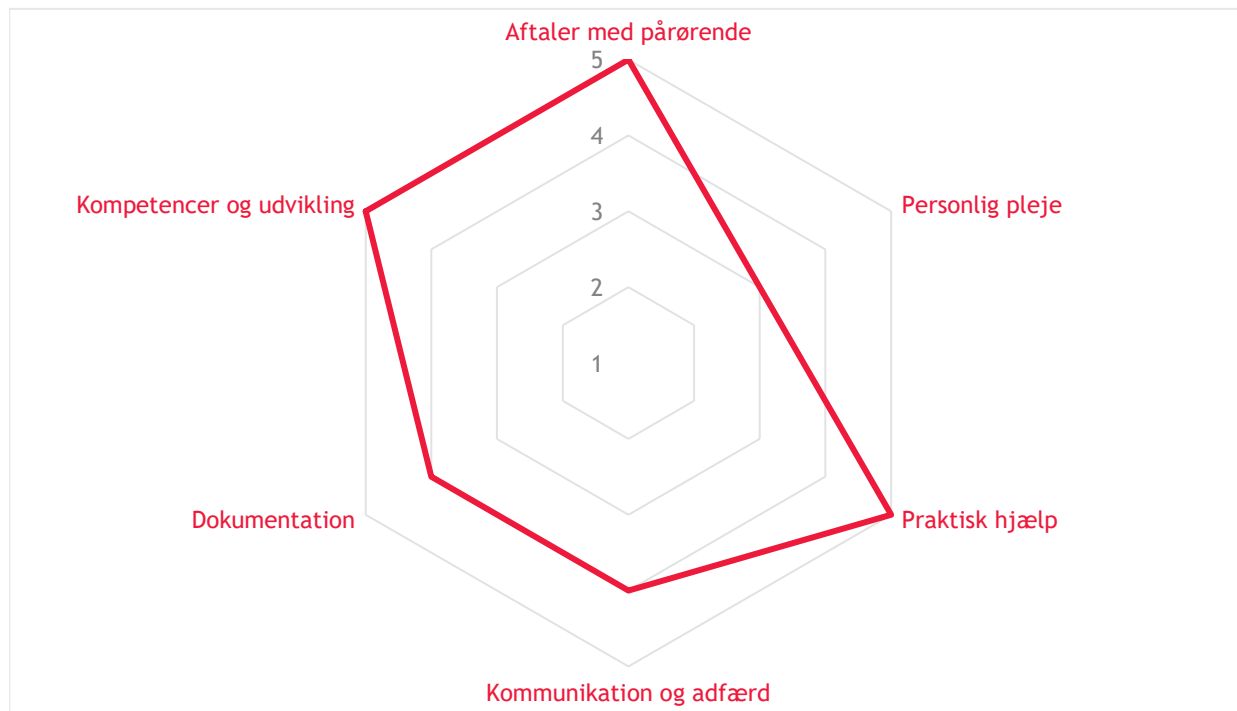
Vurderingen er, at der i forhold til journalføring er mangler, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats.

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx ny organisering i mindre teams og implementering af forebyggelsesindsatser.

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.

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Personlig pleje

Tilsynet bemærker, at der er tre borgere, der italesætter udsving i leveringstidspunkter, hvor det er mest udtalt i aftenvagten.

Tilsynet bemærker, at en borger oplever, at det kun er enkelte medarbejdere, der kan hjælpe borger med kropsbåret hjælpemiddel, og at borger ikke får hjælpen, når det er øvrige medarbejdere.

Tilsynet bemærker, at en borger tilkendegiver, at enkelte medarbejdere i aftenvagten ikke serverer det, der er aftalt med borger.

Personlig pleje

Tilsynet anbefaler, at leder følger op og sikrer kontinuitet i levering af hjælpen i aftenvagten.

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at medarbejderne er oplært i påsætning af kropsbårne hjælpemidler.

Tilsynet anbefaler, at leder følger op i den konkrete sag og sikrer, at borger får den hjælp, borger ønsker, og som er beskrevet i besøgsplanen.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet bemærker, at en borger tilkendegiver, at nogle medarbejdere behandler borger ligeværdigt, og når der fx er to personer i hjemmet, italesættes indimellem travlhed.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet anbefaler, at leder følger op og sikrer, at alle medarbejdere tilgår borgerne med professionel kommunikation og adfærd.

Dokumentation

Tilsynet bemærker, at der er mangler i forhold til:

Dokumentation

- At der i tre journaler på enkelte områder kun er delvis sammenhæng mellem helbredsoplysninger og FMK, og der ikke ses en fælles systematik
- At der i en journal mangler en enkelt opdatering i generelle oplysninger
- At der i to journaler mangler opdatering af funktionstilstande, herunder at der i en journal ikke er udfyldt borgers ønsker og mål.

Tilsynet anbefaler, at leder fortsat har fokus på, at journaler er fyldestgørende og opdaterede, herunder følger op, og i samarbejde med myndighed sikrer, at funktionstilstande er opdaterede.

2.4 Aktuelle vilkår

Ledelsen redegør for, at gruppen siden sidste tilsyn er påbegyndt arbejdet med forebyggelsesindsatser med screeninger på fald, tryksår og ernæring. Ligeledes har de implementeret triage modul i Cura og er i gang med undervisning af medarbejderne samtidig med implementering i praksis.

Gruppen har arbejdet med projektet selvstyrende teams i et af gruppens teams, og fra 1. maj er hele gruppen organiseret i tre faste teams. I projektperioden mødte hjemmesygeplejersken ind i gruppen, hvor dette er ændret til, at hjemmesygeplejerskerne møder ind centralt. En gang om ugen deltager hjemmesygeplejersken i borgerkonference, hvor også visitator og rehab-konsulent deltager. De enkelte teams har dagligt triagemøde/koordineringsmøde inden frokost, hvor de følger op og planlægger til dagen efter.

I forhold til indsatser om aftenen er der en gang om måneden borgerkonference med aftenvagten, sygeplejefaglig koordinator og rehab-konsulent.

Ledelsen har særligt fokus på at styrke medarbejdernes sundhedsfaglige kompetencer, og sygeplejefaglig koordinator er tovholder på struktureret undervisning.

Dokumentation er et fast fokusområde, hvor der arbejdes med systematisk audit (med borgers kontaktperson) med efterfølgende sidemandsoplæring.

Som et særligt tema har ledelsen arbejdet med "Akutplan" i forhold til fx omfattende strømsvigt, hjælpemidler, elektronisk udstyr og scannere til adgangskort.

Opfølgning fra sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx ny organisering i mindre teams og implementering af forebyggelsesindsatser.

2.5 Vurdering i forhold til temaer

2.5.1 Aftaler med pårørende

Score: 5

Vurdering:

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

Vurderingen beror på, at ifølge hjemmeplejen er de ikke introduceret til temaet dokumentation af aftaler med pårørende.

Tilsynet har efterfølgende drøftet med ledelsen, at de i dialog med visitationen aftaler fælles praksis og tilgang for dokumentation af aftaler med pårørende.

Dokumentation

I de fem gennemgåede journaler ses ikke systematisk dokumentation for aftaler med pårørende i forhold til, fx hvilke opgaver de har ansvar for. Det er fx beskrevet i besøgsplanen eller under medicin.

Interview med borgere

Alle de besøgte borger tilkendegiver, at familien hjælper mere eller mindre. Ingen af borgerne har kendskab til, om det er noget, der er aftalt.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de ofte er i dialog med borgenes pårørende, og når der indgås aftaler med de pårørende, bliver det dokumenteret i besøgsplanen, og der gives besked til planlægger. Det er fx aftaler om indkøb, tøjvask eller i forhold til afhentning af medicin.

2.5.2 Personlig pleje

Score: 3

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er overordnet tilfredse med hjælpen og tilkendegiver, at de får hjælp til det, de har behov for. Dog oplever en borger, at det kun er enkelte medarbejdere, der kan hjælpe borger med kropsbåret hjælpemiddel, og at borger ikke får hjælpen, når det er øvrige medarbejdere. En borger tilkendegiver, at enkelte medarbejdere i aftenvagten ikke serverer det, der er aftalt med borger. Borgerne er på forskellig vis aktive i de daglige opgaver. Borgerne oplever generelt, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes. Dog er der tre borgere, som italesætter, at der kan være tidsforskydning i levering af hjælpen, hvor det er særligt udtalt i aftenvagten. Alle borgere er trygge ved hjælpen, og de borgere, der har nødkald, er meget tilfredse med det.

Observation

Borgerne er velsoignerede, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgers behov.

Interview med medarbejder

Medarbejderne kan reflekteret redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har fokus på den rehabiliterende og sundhedsfremmende tilgang. Medarbejderne tilkendegiver, at de arbejder med kontaktpersonsystem, hvor både en hjælper og en assistent er kontaktperson. Når der kommer nye borgere til teamet, bliver det taget op på borgerkonference, hvem der skal være kontaktpersoner for borger. Hvert team har et dagligt koordineringsmøde med planlægger, hvor ruter bliver tilpasset i forhold til ændringer hos borgere, kompetencer, opgaver og relationer. Det er lidt anderledes for aftenvagten, der udelukkende kører faste ruter, hvor opgaverne ligger på plan ved indmøde. Medarbejderne redegør for, at de i forhold til de sundhedsfremmende indsatser arbejder med triagering, hvor der dagligt triageres, og en gang om ugen deltager hjemmesygeplejersken i triagemøde. Triagering sker med afsæt i TOBS og ABCDE-værktøjer, hvor borgernes værdier scores. Derudover er der en gang om ugen borgerkonference med deltagelse af en fast visitator, hjemmesygeplejersken og ad hoc fx demens taskforce. På borgerkonferencen bliver ændringer i borgers funktionsniveau taget op og vurderet. Den rehabiliterende indsats sker dels systematisk til rehab-borgere, som kører efter fast skema, men der er også rehabilitering i tilknytning til den daglige opgaveløsning, hvor

borgerne guides og motiveres til at gøre så meget som muligt selv. Rehab-konsulenten styrer rehab-forløb og kan derudover deltage som anden person hos borgere i forhold til ADL vurdering. Gruppen har egne demensressourcepersoner og samarbejder ad hoc med demens taskforce.

2.5.3 Praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Fire af borgerne modtager praktisk hjælp fra gruppen, og en borger har privat rengøring. De fire borgere er overordnet tilfredse med hjælpen, hvor en dog tilkendegiver, at det opleves overfladisk, når der ikke bliver tørret paneler af. En anden borger fortæller, at pårørende indimellem tager støvsuger, når pårørende er på besøg hos borger. En af borgerne vil i forbindelse med overgang til rengøring hver tredje uge selv supplere op med privat rengøring.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i bolig, og hjælpemidler er rengjorte.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de har helhedspleje, hvor der blandt andet er fokus på at medinddrage borgerne i opgaveløsning og ligeledes på at guide og støtte dem til at kunne klare så meget som muligt selv. Den daglige oprydning ligger i tilknytning til de øvrige opgaver, og hvor der er særlige behov, bliver borgere visiteret til ekstra hjælp, fx rengøring hver uge.

2.5.4 Kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er generelt meget tilfredse med medarbejderne og oplever omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld. Borgerne siger fx, at de er søde og omsorgsfulde, og en borger udtrykker, at omgangstonen nærmest er familiær, hvor medarbejderne giver lidt af sig selv, uden at det bliver for tæt. Dog er der en borger, der italesætter, at enkelte medarbejdere ikke behandler borger ligeværdigt, og ligeledes, at når der er to medarbejdere i hjemmet, italesættes indimellem travlhed. Pårørende, der deltog under interview, oplever, at medarbejderne er flinke og imødekommende.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikation og samarbejde med borgerne, herunder den individuelle tilgang og at møde borgerne der, hvor de er. Det er ligeledes at være nærværende i mødet med borgerne og lytte til dem. Medarbejderne redegør for, at de har fokus på kommunikation, hvor medarbejderne har tillid til hinanden og har en feedbackkultur i forhold til uhensigtsmæssig kommunikation.

Observation

Under interview med medarbejderne observeres en respektfuld adfærd og kommunikation.

2.5.5 Dokumentation

Score: 4**Vurdering:**

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

Dokumentation

Dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard og systematik, men med mangler som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats, herunder i samarbejde med visitationen at sikre opdatering af funktionstilstande. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation, hvor der i tre journaler på enkelte områder kun er delvis sammenhæng mellem helbredsoplysninger og FMK, og der ses ikke en fælles systematik. I en journal mangler en enkelt opdatering i generelle oplysninger. Der er opdaterede funktionsevnetilstande med indsatser og beskrivelse af borgers ønsker og mål, fraset at der i to journaler mangler opdatering af funktionsevnetilstande og beskrivelse af borgers ønsker og mål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet systematisk og overskueligt i besøgsplanen og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses målinger på relevante borgere, herunder faldudredning. Borgere, der er habituelle, markeres ikke med triagering.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er klar ansvarsfordeling ud fra medarbejdernes kompetencer. Visitationen udfylder og opdaterer funktionsevnetilstande. Ved borgerkonferencer og triagemøder opdateres journalen. Der er fast afsat tid til dokumentation. Ved behov for opfølgning lægges besked til planlægger om, at der er brug for ekstra tid, hvor fx sygeplejefaglig koordinator deltager, når der er opfølgning på journalen.

2.5.6 Kompetencer og udvikling

Score: 5**Vurdering:**

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

Interview med ledelsen

Leder redegør for, at medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat, og gruppen er organiseret med to planlæggere, der i weekends kører med i plejen. Der er ansat en sygeplejefaglig koordinator, social- og sundhedsmedarbejdere og faste timelønnede afløser. Gruppen har fast tilknyttet tre-fire hjemmesygeplejersker, og hvor det er relevant, er der samarbejde med fx demens taskforce, diætist osv.

Som noget nyt vil det snart være muligt at bruge appen MySkills, som giver et samlet overblik over medarbejdernes kompetencer. MySkills er et digitalt redskab til at sikre systematisk tilgang til både onboarding samt den løbende kompetenceudvikling og ved-

ligeholdelse. Der arbejdes systematisk med oplæring/kompetenceafklaring af nye medarbejdere, hvor undervisning i de små teams er med til at styrke fagligheden. Undervisningen er rettet mod delegering af opgaver og dermed helhedspleje.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at de har gode muligheder for faglig sparring, som dels er løbende i forhold til borgernær praksis, men sparring fås også på borgerkonferencer og triagemøder. Derudover er der tilbud om at komme i "simlab" en-to gange årligt. Medarbejderne arbejder med delegerede opgaver, hvor det er hjemmesygeplejerske/sygeplejefaglig koordinator, der oplærer, og hvor der dokumenteres på kompetenceskema. Medarbejderne tilkendegiver, at der er undervisning i aktuelle temaer, og at de har let adgang til relevante samarbejdspartnere.

2.6 Vurderingsskema

I tilsynene i Egedal 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.

