



Tilsynsrapport Roskilde Kommune

Sundhed og Omsorg
Fritvalgsområdet - Privat leverandør af pleje og praktisk
hjælp
Egedal Hjemmeservice

Uanmeldt tilsyn1

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder 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

Else Marie Seehusen
Manager
Mobil: 4189 0179

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Egedal Hjemmeservice, Svalehøjvej 6, 3650 Ølstykke
Leder: Maria Kongsaa
Antal besøgte borgere: Fem
Dato for tilsynsbesøg: Den 7. september 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Souschef og administrativ social- og sundhedshjælper.
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med leverandørens ledelse • Tilsynsbesøg hos fem borgere • Gruppeinterview med fire medarbejdere • Telefoninterview med tre • Gennemgang af dokumentation for fem borgere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Roskilde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Egedal Hjemmeservice, privat 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 trivsel for borgerne.

Vurderingen er, at leverandøren lever op til Roskilde Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, dog ses der mangler i journalføringen.

Tilsynets vurdering er, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneopgaven, og hvordan de også har fokus på grundlæggende sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser.

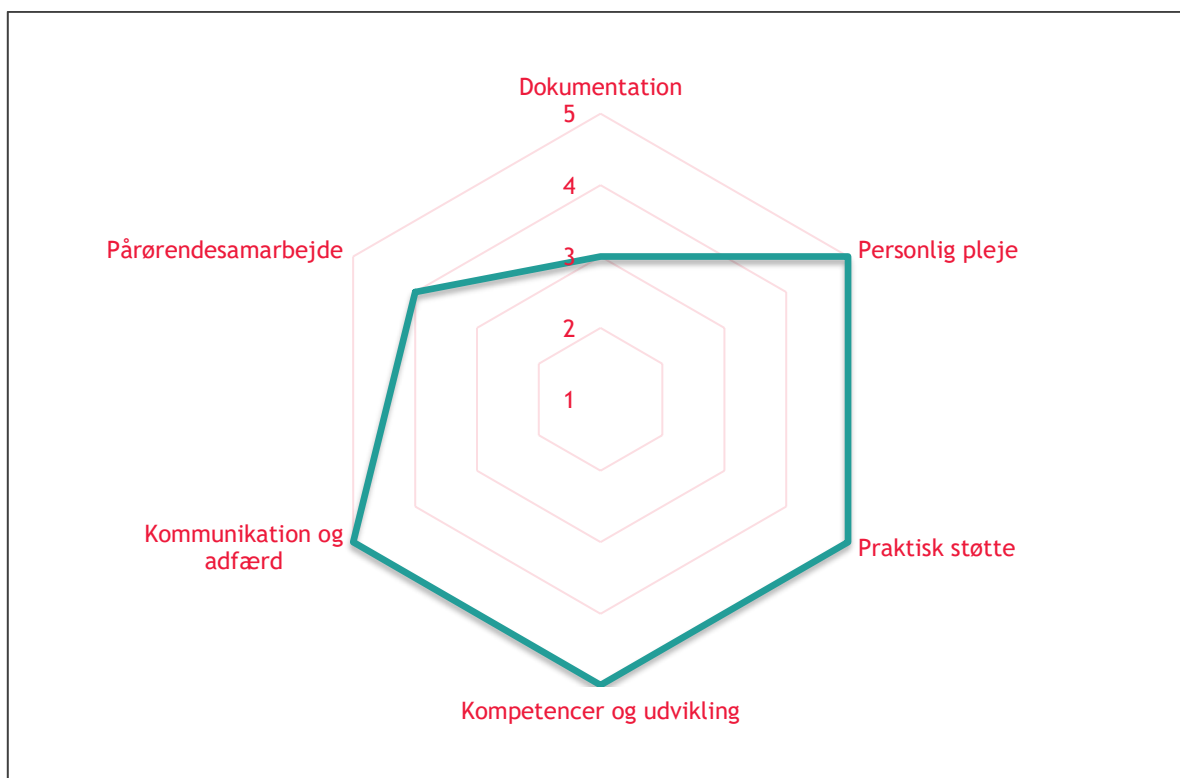
Tilsynet vurderer, at der er et velorganiseret pårørendesamarbejde. De pårørende oplever generelt et positivt samarbejde med både ledelse og med de medarbejdere, der kommer i hjemmet, dog italesættes det, at aftaler ikke altid er kendte eller overholdes.

Ledelsen redegør for, at de arbejder på at forebygge klagesager og drøfter henvendelser fra borgere/pårørende i medarbejdergruppen, dels til opklaring og evt. tilretning af hjælpen og dels til videre 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 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos leverandøren:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der er mangler vedrørende dokumentationspraksis i forhold til, at generelle oplysninger er fyldestgørende, og ligeledes at døgnrytmeplaner er opdaterede og fyldestgørende, herunder at borgernes evt. kognitive problemstillinger er udfoldet.	Tilsynet anbefaler, at der sikres et målrettet fokus på dokumentationspraksis, herunder, at der på alle borgere er opdaterede helbredsoplysninger, samt at de generelle oplysninger om borgernes ressourcer, mestring og motivation udfoldes med et helhedsindtryk af borgerne. Ligeledes anbefales det, at døgnrytmeplaner er opdaterede og fyldestgørende, herunder, at borgernes evt. kognitive problemstillinger udfoldes.
Tilsynet bemærker, at to af de pårørende italesætter, at aftaler om besøg ikke altid efterkommes.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at aftaler med borger/pårørende er dokumenteret og indarbejdet på medarbejdernes kørelister, f.eks. tidspunkt for besøg i weekend.

2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Ledelsen fortæller, at de ikke er kommet længere i processen med Roskilde Kommune i forhold til, at medarbejderne kan tilgå journal og kørelister på mobil adgang. Ifølge ledelsen er der jævnligt dialog med Roskilde Kommunes IT-afdeling, samt at opgaven i lighed med sidste år nu ligger i kommunen. Som opfølgning på sidste tilsyn fortæller leder, at de har et tæt samarbejde med hjemmesygeplejen i forhold til dokumentationspraksis og triagering. Medarbejderne udfylder triageringsskema, som gives videre til sygeplejen, som er ansvarlige for at evt. tiltag iværksættes. Der er fortsat faste ugemøder med forskellige faglige emner/temaer, f.eks. kateterpleje og kompressionsstrømper. De faste møder hver tredje måned med borgergennemgang sammen med hjemmesygeplejen har været sat på pause under Corona, men møderne vil blive taget op igen snarest og med deltagelse af en fra ledelsen. Leverandøren arbejder udelukkende med rammedelegerede sundhedslovsydelser. Leverandøren har fået tildelt en erhvervspris for en særlig indsats under Corona, hvor de blandt andet har sikret specifik smitteopsporing hos borgere der har været i kontakt med en smittet medarbejder. Borgerne blev besøgt og opfordret til at lade sig teste den efterfølgende dag.
Opfølgning
Anbefalingen i forhold til dokumentationspraksis har ikke medført ændringer, og leverandørens medarbejdere har fortsat ikke mobil adgang til borgernes journaler.

2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 3	Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel op til indikatorerne. Tilsynet er oplyst, at Egedal Hjemmeservice arbejder med døgnrytmeplanen, og at tilstande, indsatser, indsatsmål, handlingsanvisninger og generelle oplysninger oprettes i samarbejde med sygeplejen og visitationen. Dokumentationen er tilfredsstillende og lever delvist op til gældende lovgivning og retningslinjer på området, og den fremstår med en god faglig standard, men har dog mangler. På alle borgere mangler generelle oplysninger omkring ressourcer, mestring og motivation, og der mangler enkelte opdateringer af helbredsoplysninger. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer - dog mangler der enkelte opdateringer. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Borgerne er triagerede, men der ses ikke målinger på vægt. Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Afvigelser/ændringer noteres løbende på fysiske notater, som afleveres på kontoret ved vagtens slutning, hvorefter administrationen fører notatet ind i journalen. I alle hjem forefindes mapper med døgnrytmeplaner, medicinskema og afkrydsningsskemaer for besøg og for, at medicinen er givet. Derudover har medarbejderne en til-en opfølgning sammen med assistenten med gennemgang af konkrete borgere.

	Tilsynet er oplyst, at leverandøren ikke er bekendt med, at det er fast praksis i Roskilde Kommune, at borgerne tilbydes at blive vejet en gang om måneden. Leverandøren vil følge op på dette.
Tema 2: Personlig pleje Score: 5	Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med pleje og omsorg, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med de ydelser, de modtager, og med kvaliteten af ydelserne. Alle borgere er meget trygge ved indsatsen, og de begrundet det blandt andet med, at det er faste medarbejdere, som kommer i hjemmet, og at indgåede aftaler overholdes. En borger roser særligt den faste medarbejder for den eksemplariske hjælp, og alle borgere oplever, at hjælpen i høj grad tager afsæt i deres ønsker og vaner. Flere nævner ligeledes, at de bliver spurgt, om der er brug for mere hjælp, inden medarbejderen går videre. Borgerne oplever, at de får den nødvendige tid, og de er på forskellig vis aktive i de daglige opgaver, og flere nævner, at det er vigtigt at holde sig i gang og gøre så meget som muligt selv. Borgerne er alle velsoignerede, svarende til habitus. Medarbejderne kan reflekteret redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har målrettet fokus på kerneopgaven. Planlægger udarbejder kørelister og har fokus på geografi og kompetencer, og at det er medarbejdere fra det faste team, der kommer hos borgerne. Når der opstår behov for ændringer, ringes der til kontoret, som retter til. Alle borgere triageres og gennemgås på ugemøde med en fast procedure for kontakt til hjemmesygeplejen ved ændringer. Rehabilitering indgår som en del af den daglige opgaveløsning og en medarbejder fortæller, at de f.eks. bliver briefet om borgere, der overgår fra HTSH-teamet. Udgangspunktet er, at hjælpen er mindst muligt kompenserende.
Tema 3: Praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at modtage den hjælp, som de har behov for, og de er generelt meget tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, dog er to borgere ikke tilfredse med serviceniveauet, og den ene af disse borgere tilkøber sig ekstra hjælp til rengøring og oprydning. Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, svarende til borgernes levevis, og hjælpemidler er rengjorte. Medarbejderne redegør for, at der er et fast team til den praktiske støtte til de borgere, der udelukkende modtager rengøring. Den daglige oprydning indgår som en del af hjælpen, når medarbejderne er i hjemmet til personlig pleje, det kan f.eks. også være at sætte vasketøjet over. Medarbejderne medbringer selv egne redskaber.
Tema 4: Kommunikation og adfærd Score: 5	Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og de tilkendegiver, at der er en god omgangstone. Medarbejderne opleves som omsorgsfulde, fleksible og imødekommende. Alle borgere oplever at blive respekteret, og en borger udtrykker, at der ikke kan sættes en finger på noget. Medarbejderne kan reflekteret redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne, og hvor det individuelle kendskab vægtes højt. Ligeledes er det væsentligt at bruge to minutter ekstra og tage sig tiden til at være nærværende og interessere sig for borgernes ve og vel og lytte til deres behov. Medarbejderne tilkendegiver, at de tager uhensigtsmæssig adfærd og kommunikation op med hinanden.

Tema 5: Kompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leverandøren varetager også hjemmeplejeopgaver i en anden kommune, og der er medarbejdere, som løser opgaver i begge kommuner. En social- og sundheds-assistent har koordinerende og kliniske funktioner. Derudover er der ansat social- og sundhedsmedarbejdere. Der samarbejdes med kommunes hjemmesygepleje og fysio- og ergoterapeuter. Leder oplyser, at de arbejder strategisk med fastholdelse af medarbejdere med den gode medarbejderpleje, f.eks. faste sociale arrangementer. Medarbejdergruppen er stabil med et meget lavt sygefravær. Leder oplyser, at de hver uge modtager flere uopfordrede ansøgninger fra folk med social- og sundhedsuddannelse. Medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde med kommunens hjemmesygepleje, og de har gode sparringsmuligheder både i daglig praksis og på ugemødet samt med ledelsen. Der er gode muligheder for løbende kompetenceudvikling og personlig udvikling. Der arbejdes med kompetenceprofiler og kompetencekort i forhold til rammedelegerede opgaver.
Tema 6: Pårørendesamarbejde Score: 4	Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen redegør for, at de arbejder strategisk med pårørendesamarbejdet blandt andet, at pårørende inviteres/opfordres til at deltage i opstartssamtale med fokus på forventningsafstemning. Ligeledes er leverandøren opsøgende, hvis medarbejderne f.eks. giver tilbagemelding om forhold, der ikke fungerer i forhold til de aftaler, der er indgået. Alle pårørende oplever, at samarbejdet med leverandøren generelt er velfungerende, dog tilkendegiver to pårørende, at aftaler om besøg ikke altid efterkommes, f.eks. i forhold til besøg i weekender eller ønsket om faste medarbejdere. Alle pårørende oplever, at medarbejderne, der kommer i hjemmet, er søde, flinke og imødekommende.
Tema 7: Klagesager Scores ikke	Tilsynet har ikke fået fremsendt klagesager og leder oplyser, at der ikke har været skriftlige klager det seneste år. Ledelsen oplyser, at de er opsøgende i samarbejdet med borgerne og deres pårørende, og de vægter den gode dialog samt opmærksomhed på eventuelle behov for ændringer i hjælpen. Hos borgere med særlige komplekse problemstillinger er der tilknyttet fast kontaktperson, som er tovholder i forhold til kontakten til pårørende, visitation og andre samarbejdspartnere. Når leverandøren får henvendelser fra borgere/pårørende, tages disse op i medarbejdergruppen, dels til opklaring og evt. tilretning af hjælpen og til videre læring.

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Roskilde Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • 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 af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • 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 af elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • 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 Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.



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.