



Tilsynsrapport Holbæk kommune

Aktiv hele livet

Fritvalgsområdet - Privat leverandører af pleje og praktisk hjælp
Omsorg Sjælland

August 2022

Forord

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

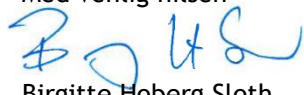
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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 den 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

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 2429 5072

Mail: mku@bdo.dk

Projektansvarlig

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: Omsorg Sjælland, Microvej 1, 4300 Holbæk
Leder: Bettina Quaade
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til hjemmepleje efter Serviceloven
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 25. august 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Drifts- og kvalitetschef, afdelingsleder, ansvarshavende social- og sundhedsassistent samt kvalitets- og udviklingskonsulent m.fl. fra Holbæk Kommune.
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med ledelsen • Tilsynsbesøg hos fire borgere. To pårørende deltog i tilsynsbesøg hos to borgere. • Gruppeinterview med tre medarbejdere • Gennemgang af dokumentation for fire borgere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen m.fl. om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. ANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Holbæk Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos Omsorg Sjælland, 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 overordnede vurdering, at leverandøren er en særdeles velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne.

Vurderingen er, at leverandøren lever op til Holbæk Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der enkelte mangler i journalføringen. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god kvalitet.

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 metodisk med kerneopgaven, herunder en rehabiliterende og sundhedsfremmende tilgang.

Tilsynet vurderer, at organisering og arbejdsgange omkring indrapportering og opfølgning på UTH er implementeret, samt at der er implementeret arbejdsgange til forebyggelse af magtanvendelse.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx i forhold til kvaliteten i delegerede SUL opgaver og til den borgeroplevede kvalitet.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<u>Dokumentation SEL</u> Tilsynet bemærker vedr. dokumentationen, at der er enkelte mangler i forhold til, at livshistorie og generelle oplysninger er delvist udfoldet på to borgere, at funktionstilstande er opdaterede, samt at der på alle borgerne mangler borgers forventninger og mål til indsatsen.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentationspraksis, herunder at det i samarbejde med myndighed sikres at funktionstilstande er opdaterede, at borgernes forventninger og mål til indsatsen beskrives, samt at de generelle oplysninger med livshistorie udfoldes på alle borgerne.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Ledelsen redegør for, at leverandøren aktuelt har fokus på overdragelse af sygeplejeopgaver. Til at understøtte dette er der udarbejdet kørekort (kort skriftlig vejledning), og der er indført fast følgeordning til oplæring og vedligeholdelse af medarbejdernes faglige kompetencer. Derudover er der i MUS-konceptet indarbejdet, at afdelingsleder følger op med medarbejdere i borgernære situationer. Derudover er der siden sidste tilsyn arbejdet med at få genetableret normal praksis efter Corona, fx opstartsbesøg, hjemmebesøg med pårørende, forventningsafstemning og kvalitetsopfølgning i borgernes hjem eller med telefonisk kontakt. I forhold til kvalitetsopfølgning bliver resultater taget op til læring på interne møder.

Ledelsen oplyser, at hjemmeplejen ikke har faste triagemøder med hjemmesygeplejen til at understøtte den sundhedsfaglige kvalitet, hvor ledelsen oplyser, at de er i dialog med kommunen for at afdække hjemmesygeplejens rolle i triagemøder. Aktuelt er der faste dialogmøder med deltagelse af Visitation, hjemmesygepleje og rehabiliterapeuter en gang om måneden. Leverandøren har en fast kontaktsygeplejerske.

Dokumentationspraksis er et fortløbende tema, og ledelsen har fokus på at støtte op omkring medarbejderne. Derudover er der udarbejdet skabelon til døgnrytmeplanen, og der er fast praksis for opfølgning på journaler, dels med afdelingens gennemgang en gang om måneden og overordnet ved, at kvalitets- og driftschef trækker et antal journaler til audit.

Ledelsen oplyser, at der ikke har været klagesager inden for det seneste år, samt at de har en fast arbejdsgang for, hvordan klager håndteres. Ledelsen har fokus på at være opsøgende i samarbejdet samt at forventningsafstemme med borgere ved opstart.

Opfølgning fra sidste tilsyn

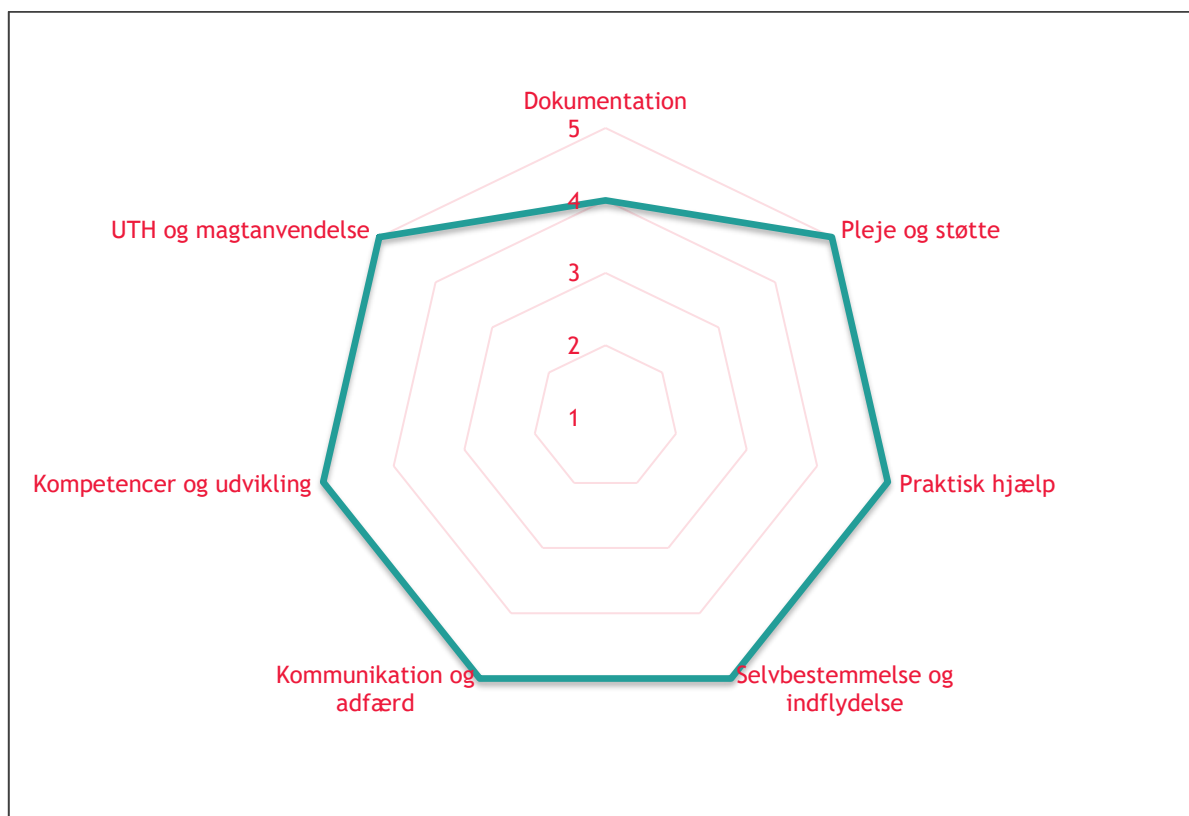
Der blev ikke givet anbefalinger ved sidste tilsyn.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx i forhold til kvaliteten i delegerede SUL-opgaver og til den borgeroplevede kvalitet.

2.4 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.



2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 4	Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. <u>Gennemgang af dokumentation</u> Dokumentationen fremstår med en høj faglig og professionel standard med få mangler. På alle borgerne er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger. Ressourcer, mestring og motivation og livshistorie er generelt udfoldet, fraset på to borgere. Funktionstilstande, indsatser og indsatsmål er generelt aktuelle og opdaterede, fraset enkelte opdateringer, og der mangler beskrivelse af borgerens forventninger og mål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages 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 relevante målinger, fx vægt, og borgerne er triage-rede. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar ansvarsfordeling. Der er gode muligheder for oplæring, og der er indført huskesedler til inspiration. Alle medarbejderne har ansvar for løbende at dokumentere og sikre, at døgnrytmeplanen er opdateret. Praksis er, at døgnrytmeplanen tjekkes op inden weekenden. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne.
Tema 2: Pleje og støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Interview med borgere</u> Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, og de oplever, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som de er visiterede til. Alle borgerne tilkendegiver ligeledes, at hjælpen justeres op og ned i takt med, at deres behov ændres. Fælles for borgerne er, at de fortæller, at de selv er aktive i forhold til de daglige opgaver, og de sætter en ære i at klare så meget som muligt selv. Borgerne oplever, at det aftalte tidspunkt for levering af hjælpen overholdes, og at de får besked ved afvigelse i tidspunkt. Borgerne oplever en meget stor fleksibilitet, og at det er kendte faste medarbejdere, der kommer i hjemmet. <u>Observation</u> Borgerne er soignerede, svarende til levevis/behov og livsstil. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør reflekteret for, at de har fokus på en sundhedsfremmende og rehabiliterende tilgang samt på kontinuitet i hjælpen. Planlægger udarbejder kørelister, og planlægger har kontakten til Visitationen i forhold til at ændre indsatser. Medarbejderne har faste ruter med faste borgere, som tilpasses løbende i forhold til opgaver og kompetencer.

	Leverandøren har en springerfunktion, hvor en fastansat medarbejder har borgerne, når den faste medarbejder ikke er på arbejde. Hverdagsrehabilitering indgår integreret i de daglige opgaver, og rehabforløb opstartes via Visitationen. Ved ændringer i borgernes tilstand er der fast arbejdsgang for, hvem der kontaktes, fx assistent eller hjemmesygeplejerske, og ændringer triageres.
Tema 3 Praktisk hjælp Score: 5	Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Interview med borgere</u> Tre borgere modtager praktisk hjælp. Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, og borgerne oplever at modtage den hjælp, som de har behov for. Særligt en borger nævner, at den faste medarbejder er særdeles fleksibel, fx tilbyder medarbejderen borgeren rengøring en anden dag, hvis medarbejderen ved, at borgeren skal til noget ude af huset. <u>Observation</u> Den hygiejniske standard i boligerne svarer til levevis/behov og livsstil. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør reflekteret for, at der dels er helhedspleje, men også to faste medarbejdere, der varetager rengøring hos borgere, der kun er visiteret til rengøring. Rengøring af hjælpemidler sker i forbindelse med den planlagte rengøring
Tema 4: Selvbestemmelse og indflydelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Interview med borgere</u> Borgerne oplever alle, at de har selvbestemmelse og indflydelse på eget liv, og borgerne medinddrages med afsæt i egne vaner og ønsker. Fx giver en borger udtryk for, at hjælpen giver borgeren overskud til at være aktiv med andre ting, og en anden borger fortæller, at hjælpen gør, at hverdagen fungerer trods helbredsmæssige begrænsninger. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør reflekteret for, at de taler med borgerne, og at de møder dem med en individuel tilgang, hvor de har fokus på at tage dialogen med borgerne og forventningsafstemme i forhold til, hvordan borgerne gerne vil have hjælpen. Medarbejderne redegør for, at de er fleksible, og at de respekterer borgernes valg. Hvor der er et behov, inddrages evt. pårørende.
Tema 5: Kommunikation og adfærd Score: 5	Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Interview med borgere</u> Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, hvor de alle fremhæver, at medarbejderne er utrolig søde og flinke. Borgerne tilkendegiver, at der er stor imødekommenhed, at omgangstonen er god, og en borger siger, at den er fri, og at der er plads til en sjov bemærkning og et godt grin. Alle borgerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv, men også, at medarbejderne engagerer sig i borgernes liv på den gode måde.

	<u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør reflekteret for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen og samarbejdet med borgerne, blandt andet at de sætter sig ind i den enkelte borgers situation, og de respekter, at det er borgernes hjem, men også at de er nærværende og engagerede i mødet med den enkelte borger. Medarbejderne tilkendegiver at have en feedbackkultur, hvor de kan tage uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd op med hinanden, hvor de fælles reflekterer over oplevelser. <u>Observation</u> Ved interview med medarbejderne kan der konstateres en respektfuld og anerkendende kommunikation.
Tema 6: Kompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Interview med ledelse</u> Ledelsen redegør for, at medarbejdergruppen er sammensat af social-og sundhedsuddannede medarbejdere samt enkelte ufaglærte, der varetager rengøringsopgaver. Derudover er der ansat studerende som faste afløsere. Aktuelt er alle stillinger besat, og leder oplever, at der er ro på medarbejdersiden, og at medarbejdergennemstrømning og sygefravær ikke er højere end på sammenlignelige tilbud. Som noget nyt er leverandøren godkendt som uddannelsessted til både social-og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Leverandøren samarbejder med Holbæk Kommunes specialistfunktioner, fx demenskonsulent. Ledelsen oplyser, at de følger Holbæk Kommunes kompetenceprofil, og at de har et godt samarbejde med hjemmesygeplejen i forhold til delegationspraksis, hvor de følger kravspecifikation og kontrakten med kommunen. Alle medarbejderne har delegeringsskemaer, og ledelsen følger op på, at den enkelte medarbejder er kvalificeret. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør for, at de har mulighed for faglig sparring i de borgernære situationer med hjemmesygeplejen, samt at de har mulighed for at inddrage specialister efter behov, og ligeledes er der gode muligheder for faglig sparring på interne møde. Ifølge medarbejderne arbejder de systematisk med kompetenceskema på de delegerede opgaver, som de er oplært i. Medarbejderne tilkendegiver, at de har løbende kursustilbud, fx palliativ pleje, omsorg til borgere med demens og brug af hjælpemidler.
Tema 7: UTH og magtanvendelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Interview med ledelse</u> Ledelsen redegør for, at der arbejdes systematisk med UTH, hvor ansvarshavende social- og sundhedsassistent er tovholder. Der arbejdes med samlerapportering og individuelle indrapporteringer. UTH indgår som læring og udvikling af den faglige kvalitet, hvor relevante emner tages op i fælles forum. Instruksen for magtanvendelse er implementeret, hvor førstevalget er en pædagogisk indsats, og hvor der samarbejdes tværfagligt med hjemmesygeplejerske og fx demenskonsulent fra Holbæk Kommune.

	<u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør for UTH arbejdsgange med samlerapportering, og at emner bliver taget op til læring hver måned, samt at leder understøtter indrapportering af individuelle hændelser. Medarbejderne redegør for, at de kender principper for magtanvendelse, blandt andet at de arbejder med en pædagogisk tilgang, og at de forebygger magtanvendelse, herunder at de samarbejder med demenskonsulent og hjemmesygeplejerske.
--	--

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Holbæk 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 elementerne 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.