

KOMMUNALE TILSYN 2020

Tilsynsrapport Godkendt

Den Kommunale Hjemmepleje

Distrikt Bylderup Bov

Dato for anmeldt tilsyn: D. 30.6.2020.

Tilsyn foretaget af afdeling Visitation og Rehabilitering
ved fagkonsulent Pia Langkilde Kjær

Formål

Det lovpligtige tilsyn er tilrettelagt og gennemført jf. Tilsyns-politikken 2020.

Formålet med tilsynet er at sikre, at leverandøren lever op til leverandørkrav og de kvalitetsstandarder for den leverede pleje- og omsorgsindsats, som kommunalbestyrelsen har besluttet samt at hjælpen levers med en faglig forsvarlig kvalitet.

Tilsynsmetode og score

Tilsynet tager afsæt i kvalitetstemaerne i Tilsynspolitikken 2020, som er:

Trivsel & Værdighed, Sundhed og rehabilitering, Dokumentation, Ledelse & Kompetence, Tilbudsportalen, Inddragelse af og samarbejde med pårørende.

Det lovpligtige anmeldte tilsyn blev afviklet med interview og samtale med leder og 2 medarbejdere. Herudover har tilsynsførende besøgt 7 tilfældigt udvalgte borgere. Samtalerne blev afviklet i en dialogbaseret kontekst med udgangspunkt i et spørgeskema med uddybning af relevante områder.

Generel info

Under tilsynsperioden har distrikt Bylderup Bov haft tilknyttet 77 borgere. Gruppen består af 19 medarbejdere; 2 social- og sundhedsassistenter, 15 social- og sundhedshjælpere, 1 sygehjælper og 1 ufaglært. Daglig leder er Dorthe Frimodt Goodmann.

Opfølgning fra sidste tilsyn

Der var ikke anmærkninger eller anbefalinger ved sidste tilsyn.

Siden tilsynet har leder arbejdet på at få kompetencekort til alle medarbejdere. Det er kvalitetsassistentens ansvar at sikre, at kortene er opdaterede og modsvarer medarbejderens kvalifikationer. Gruppen arbejder med daglige mono- og tværfaglige tavlemøder, selvevaluering/audit ift. systematisk dokumentation og opfølgning i Nexus. Der arbejdes systematisk på at gennemgå borgere ud fra TOBS ligesom opfølgning og læring ift. Utilsigtede Hændelser. Effekt- og resultatrapporter indgår i kvalitetsudviklingen.

Kvalitetstema: Trivsel & Værdighed

SOSA og kvalitetsassistenten udfører opstartssamtaler hos alle nye borgere samt hos borgere, der udskrives med dårligere funktionsniveau. Her forventningsafstemmer man forløbet, og der sættes mål sammen med borgeren, så hjælpen målrettes borgerens behov og ønsker ud fra den rehabiliterende tankegang.

Borgerne oplever at få den hjælp de er visiteret til samt, at de kender deres hjælpere, der består en lille fast gruppe. Ved fast hjælpers ferie bliver borgerne orienteret.

De interviewede borgere udtrykte alle stor tilfredshed med deres faste hjælpere. Borgerne oplever, at der så vidt det er muligt, bliver taget individuelle hensyn.

Ledelsen følger op på borgernes tilfredshed med hjemmehjælpen og hjælperens indsats via en spørgeskemaundersøgelse.

Magtanvendelsesreglerne er kendte for medarbejderne.

Der har ikke været anvendt magtanvendelse siden sidste tilsyn. Flere medarbejdere har været på kursus i neuropædagogik, som kan anvendes forebyggende ift. magtanvendelse ligesom inddragelse af borgers livshistorie bidrager til en god dialog.

Kommunens projekt om opsporing af og aktiviteter til ensomme ældre har været sat på standby pga. Covid 19. I stedet for spotter alle medarbejdere de borger, der kunne profitere af velfærd- og ensomhedsklippekort.

Sundhed og rehabilitering

Der er en grundlæggende viden hos medarbejderne om KRAM faktorerne. Gruppen inddrager ved behov sparringspartnere som rusmiddelcenteret, sygeplejen og Mad & Måltider. Sygeplejen deltager fast på tavlemøder hver 14. dag og Mad & Måltider hver 4. uge, ligesom Træning og Forebyggelse og kontinenssygeplejersken er deltager i et fastlagt rul. Tværfaglige rehabiliteringsforløb ind tænkes alle relevante steder.

De borgere, der har haft behov for akut hjælp har oplevet, at hjælper kom hurtigt. Borgerne oplever i varierende grad at blive motiveret til at deltage i personlige og praktiske opgaver. Som hoved regel ved hjælper præcis, hvad borgeren kan magte og borgers behov for kompenserende hjælp. De steder, hvor det er hensigtsmæssigt for borgeren og i opgaveløsningen, anvendes skærmbesøg. Under tilsynsperioden er det knap 10 % af borgerne, der modtager skærmbesøg.

Dokumentation

Alle medarbejdere dokumenterer i Nexus samme dag en hændelse opstår og gerne på tablets hos borgerne.

Stikprøvekontrol viser, at der ved de enkelte borgere er retvisende beskrivelser af fokusområder samt at der kontinuerligt dokumenteres relevante notater. Der er mål ved alle nye borgere og kendte borgere, der har ændret funktionsniveau. Mål evalueres af kvalitetsassistenten/SOSA min. hver 3 måneder. Den faste hjælper orienterer sig om de aktive mål i Nexus.

Ledelse og kompetencer

Viden i vagtskifte videregives via avis eller telefonisk ved mere akutte opgaver. Der har tidligere været årlige møder dag- og aftenvagte imellem. Leder og medarbejdere har et ønske om, at virtuelle tavler kan højne samarbejdet omkring borgeren i de forskellige vagtlag.

Medarbejderne oplyser, at ledelsen er lydhør over for ønske om relevante kursuser. Både ledelse og medarbejdere oplever, at gruppens kompetencer modsvarer målgruppens behov. Alle medarbejdere har kompetencekort, som kvalitetsassistenten har ansvar for at ajourføre. Medarbejderne oplyser, at nyansatte får en god og individuel introduktion.

Inddragelse af pårørende

I de tilfælde, hvor en borger ikke kan varetage egne interesser eller borger har givet samtykke til information til pårørende, kontaktes pårørende telefonisk eller pr. mail.

Tilsynets konklusion

Hjælpen leveres på en måde, der understøtter det enkeltes menneskes trivsel og selvbestemmelsesret. De interviewede borgere oplever, at hjemmehjælperne fremstår venlige, imødekomende og lydhøre over for borgernes individuelle ønsker. Ligeledes opfordrer hjemmehjælperne til sund levevis og understøtter borgerne i at være selvhjulpne. Alle borgere er tilfredse eller meget tilfredse med deres faste hjælpere og kvaliteten af deres indsats.

På baggrund af interview med borgere, medarbejdere, leder samt observationer og stikprøvekontrol af dokumentation, vurderer Tilsynet samlet set, at Bylderup Bov gruppen i Den kommunale hjemmepleje lever op til Aabenraa Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Godkendt – anbefaling/anmærkning

Bylderup Bov gruppen er godkendt som leverandør af personlig og praktisk hjælp uden anbefalinger eller bemærkninger.