



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Saltum/Pandrup

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2023



Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 02

Mail: henie@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Hjemmeplejen Saltum/Pandrup, Industrivej 9, 9490 Pandrup

Leder: Lene Borup

Dato for tilsynsbesøg: Den 6. oktober 2023, kl. 08.15 - 14.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Fire borgere

Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende: Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, som oplyser om en velfungerende hjemmeplejegruppe.

Leder oplyser, at palliation har været et fagligt fokusområde i de seneste måneder, hvor hjemmeplejegruppen har haft et højt antal terminale forløb, hvoraf flere har været komplekse, og enkelte har været yngre borgere, hvilket har gjort indtryk fagligt og personligt i medarbejdergruppen. Leder har derfor indført en ny praksis, hvor medarbejderne, i videst muligt omfang, altid er to på besøg hos terminale borgere, og at en af dem altid er en social- og sundhedsassistent, så medarbejderne har tid, ro og de nødvendige kompetencer til at drage omsorg til både borgeren og pårørende. De terminale forløb drøftes ligeledes på assistentmøder, hvor også hjemmesygeplejen inviteres, samt på personalemøder.

Et vedvarende opmærksomhedspunkt er dokumentationen, og leder oplyser, at tre medarbejdere supplerer kvalitetsteamets undervisning med et ugentligt tilbud til medarbejderne om sidemandsoplæring, ligesom alle nyansatte medarbejdere deltager i syv timers undervisning ved kommunens dokumentationssygeplejerske.

I eftersommeren har leverandøren oplevet stor borgertilgang, og antallet af køreruter om dagen er øget fra 21 til 25, og fra 7 til 9 ruter i aftentimerne. Leder oplyser, at øgningen i antallet af køreruter i en periode har nødvendiggjort brugen af eksterne vikarer i et vist omfang, indtil de ledige stillinger er blevet besat. Aktuelt er ingen stillinger vakante, og leder tilkendegiver, at der ikke pt. er rekrutteringsudfordringer, idet der har været kvalificerede ansøgere til alle opslåede stillinger, ligesom flere elever har ønsket fortsat ansættelse efter endt uddannelse. Sygefraværet er lavt, og fraset en sygemeldt medarbejder med graviditetsgener samt en medarbejder, som er på vej tilbage i job, er ingen langtidssygemeldte. Fraværet dækkes aktuelt af en timeansat ufaglært medarbejder samt via Simple-plan, hvor både faste medarbejdere og timeansatte fag- og ufaglærte afløsere melder sig til de udbudte vagter.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen, hvor kvalitetsteamet kontinuerligt udfører audit samt tilbyder sparring og undervisning til medarbejderne. Derudover har sidste års anbefaling dannet afsæt for udarbejdelsen af et mere struktureret og grundigt introduktionsprogram til nyansatte medarbejdere.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Hjemmeplejen Saltum/Pandrup. 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 foretaget fire stikprøver.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, der har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god faglig og høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser, som understøtter borgernes egenomsorg og mestring. Tilsynet vurderer, at leverandøren arbejder målrettet med dokumentationspraksis, men tilsynet har fundet enkelte mangler vedrørende dokumentationen, som dermed fortsat udgør et fokus- og udviklingsområde.

I relation til årets tema, Kommunikation og samspil, er det tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på at møde borgerne respektfuldt og anerkendende og med en individuelt tilpasset tilgang og kommunikation.

Tilsynet har givet anledning til i alt tre anbefalinger, som retter sig mod temaerne dokumentation samt pleje og støtte. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en beskeden ledelsesmæssig indsats.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

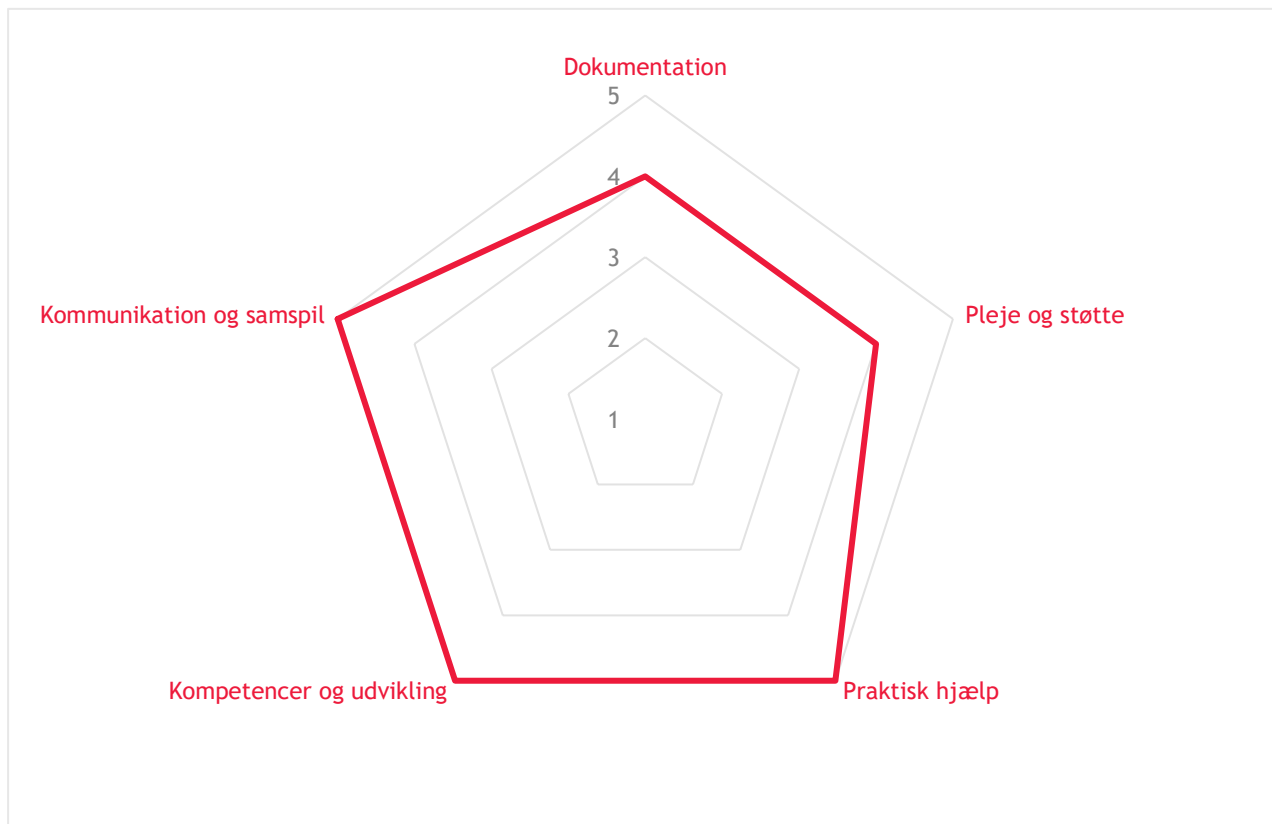
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende opdaterer borgernes døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og praktisk hjælp, herunder den faglige tilgang hos en konkret borger, og at medarbejderne generelt sikrer, at observationsnotater i borgerjournaler relateres til relevant tilstand.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfylder og løbende opdaterer generelle oplysninger for samtlige borgere, jf. gældende retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen en øget opmærksomhed på, at samtlige medarbejdere, herunder vikarer, orienterer sig i dokumentationen forud for besøg hos borgerne.

2.3 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.



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

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

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med den socialfaglige dokumentation, så den understøtter de visiterede ydelser og kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne redegør desuden for en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor de medarbejdere, der har faste ruter, er ansvarlige for løbende opdatering af døgnrytmeplanerne og funktionsevnetilstande hos de borgere, de besøger fast, mens alle medarbejderne dokumenterer ændringer løbende i observationsnotater. Hos nye borgere afsættes der tid til oprettelse af dokumentationen, og medarbejderne oplyser desuden, at planlægger indsætter tid til dokumentation og opfølgning i den daglige planlægning. Tre medarbejdere er ressourcepersoner i Nexus, og de bidrager, ligesom medarbejderne i kvalitetsteamet, løbende med sparring og undervisning. Endvidere er en medarbejder fra kvalitetsteamet ugentligt til stede i en del af aftenvagten med henblik på at tilbyde medarbejderne sparring og understøttelse af dokumentationen.

Den socialfaglige dokumentation fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet, og der ses sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgerens behov og dokumentationen. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgerens helheds-situation og ressourcer. Dog savnes der beskrivelse af den faglige tilgang i et tilfælde.

Generelle oplysninger, herunder helbredsoplysninger og livshistorie, ses velbeskrevet, fraset i et tilfælde, hvor borgerens ressourcer og vaner savnes udfyldt. Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede i relation til borgernes aktuelle funktionsniveau, og i observationsnotater er ændringer hos borgerne og opfølgning på iværksatte indsatser dokumenteret, ligesom notaterne, fraset enkelte tilfælde, er relaterede til relevant tilstand. Hos en borger, som pt. er i et "Digi-rehab" forløb, samt modtager ugentlig træning ved fysioterapeut, ses observationsnotater, der beskriver borgerens progression i forløbet. Det bemærkes dog, at borgerens ydelser ikke er oprettede som VBÆ-forløb. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje og støtte

Score: 4

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

Borgerne udtrykker generelt stor tilfredshed med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. De oplever, at medarbejderne kommer rettidigt, og at medarbejderne er fleksible i forhold til deres ønsker og vaner. En borger udtrykker stor tilfredshed med, at medarbejderne kender borgeren godt, og medarbejderne spørger ind til selv små ændringer hos borgeren. En anden borger fremhæver hjælpen, der ydes af de faste medarbejdere, som omsorgsfuld og med stor opmærksomhed på at kompensere for borgerens synshandicap. Borgeren oplever dog, at vikarer til tider ikke virker lige kompetente, og at de ikke altid har orienteret sig i dokumentationen om borgerens behov for støtte. En borger, som er tilknyttet et Digi-rehab forløb, oplever god effekt af sit forløb, og borgeren udtrykker tilfredshed med forløbet, hvor medarbejderne desuden motiverer og støtter borgeren i gradvist at varetage en større del af den personlige pleje og de praktiske opgaver i hjemmet selvstændigt i takt med, at borgeren gennem træningen genvinder muskelstyrke og balance.

Tilsynet har ikke haft mulighed for at besøge eller interviewede borgere i forløb efter SEL § 83a.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, herunder fælles indmøde om morgenen, hvor medarbejderne samles i de tre teams for at orientere sig i dokumentationen for egne borgere og for at koordinere dagens opgaver. Social- og sundhedsassistenter mødes efterfølgende og fordeler dagens assistentopgaver. Medarbejderne redegør desuden for, hvordan kontinuiteten hos borgerne sikres gennem en systematisk planlægning med faste køreruter, hvor medarbejdere med "springer"-funktion varetager ruterne i de faste medarbejders fravær. Opfølgning på ændringer hos borgerne samt iværksatte indsatser sker på ugentlige triagemøder med deltagelse af medarbejderne og hjemmesygeplejen. Derudover bidrager de ugentlige teamsmøder til faglig sparring og fælles retning i de leverede indsatser hos borgerne, ligesom der sker drøftelser af komplekse borgerforløb.

Medarbejderne redegør for, at de ved ændringer hos borgerne inddrager en social- og sundhedsassistent, hjemmesygeplejen eller praktiserende læge. Social- og sundhedsassistenter udfører TOBS målinger i relevante tilfælde, og medarbejderne redegør for, hvordan de med opfølgning og dokumentation i hvert vagtlag følger op hos borgere, der er triagerede røde. Den helhedsorienterede indsats sikres desuden gennem et velfungerende samarbejde med fx terapeuter, speciallæger og demenskonsulent.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med fokus på borgernes ressourcer og på, hvordan disse inddrages i plejen, bl.a. i den daglige ADL. Medarbejderne redegør for, hvordan de rehabiliterende indsatser hos borgerne drøftes på teamsmøder, og de oplyser, at der aktuelt er meget få igangværende VBÆ-forløb.

Tilsynet bemærker, at de besøgte borgere er velsoignerede, svarende til vaner og livsstil.

2.4.3 Praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne modtager hjælp til bl.a. rengøring, tøjvask, daglige aktiviteter samt tilberedning og anretning af mad, og de udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Borgerne oplever, at hjælpen kommer som aftalt, og at den ydes af medarbejdere med et godt kendskab til opgaverne og med fleksibilitet ift. borgernes ønsker til, hvordan opgaverne udføres.

Den praktiske hjælp leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne redegør for, hvordan den praktiske hjælp ydes i samarbejde med borgerne, og at hjælpen tilgodeser borgernes ønsker og vaner, fx ved inddragelse i udarbejdelse af en indkøbsliste. Medarbejderne har et relevant fokus på borgernes ressourcer, og hvordan disse inddrages, fx i forbindelse med anretning af mad, hvor en borger selv kan smøre brødet, når medarbejderen har skåret det.

Medarbejderne kan fortælle om en særlig indsats vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, hvor medarbejderne hyppigt spritter deres hænder af på borgerbesøg, ligesom handsker, forklæder og overtrækssko benyttes, og hvor medarbejderne har opmærksomhed på, at kontaktflader, som fx fjernbetjeningen på plejesengen, afsprittes ofte.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne ud fra deres individuelle livsstil.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejdergruppen har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage borgernes behov for pleje og praktisk hjælp, og leder vurderer, at der, med de seneste ansættelser af faglærte medarbejdere, er de nødvendige ressourcer ift. den seneste tids borgertilgang. Leder oplyser, at flere medarbejdere har været på faglige kurser i løbet af det seneste år, bl.a. har flere social- og sundhedsassistenter deltaget i et to dages kursus på Steno Diabetes Center. Medarbejderne tilbydes derudover løbende undervisningsseancer udbudt af hjemmesygeplejen, hvor sygeplejersker med specialistfunktion, bl.a. vedrørende KOL og palliation, underviser både sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. Ifølge leder planlægger stedets nyuddannede forflytningsvejleder desuden forflytningsundervisning til samtlige medarbejdere i de kommende måneder.

Medarbejderne har gode muligheder for at dygtiggøre sig og at udfolde deres kompetencer, bl.a. gennem sparring og vidensdeling på triage- og teammøder. En social- og sundhedsassistent oplever desuden gode faglige drøftelser på assistentmøder, hvor hjemmesygeplejen også deltager ind imellem. Medarbejderne redegør for, at de inddrager en kollega med højere kompetencer eller hjemmesygeplejen ved tvivl, ligesom VAR-portalen anvendes ved tvivl om udførelsen af en procedure og i forbindelse med faglige drøftelser.

Medarbejderne oplyser, at de løbende gennemgår undervisningsmoduler i Kvalicare e-learning, hvor nye faglige emner kommer til med mellemrum, senest har en medarbejder gennemgået modulet vedrørende forebyggelse og opsporing af urinvejsinfektioner. Medarbejderne har ikke været indkaldt til MUS-samtale, men de tilkendegiver, at leder er synlig, og at leder dagligt deltager i det koordinerende morgenmøde. Herudover er leder tilgængelig for en samtale vedrørende trivsel og ønsker om kompetenceudvikling, hvis det ønskes.

2.4.5 Kommunikation og samspil

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform, og de beskriver medarbejderne som venlige og imødekommende. Borgerne oplever, at medarbejderne respekterer deres privatliv og grænser, og at de altid banker på og præsenterer sig ved besøg. En borger fremhæver sin kontaktperson, som dagligt spørger ind til borgerens velbefindende, og medarbejderen spørger interesseret til borgerens store familie, som borgeren gerne fortæller om.

Leder har stort fokus på at sikre, at medarbejderne udviser en professionel omgangsform, og at hun sætter en tydelig retning for, hvordan borgerne skal mødes med respekt ordentlighed og ligeværdig kommunikation, og leder oplyser, at kommunikation og samspil er et vedvarende opmærksomhedspunkt, som drøftes på daglig basis. Leder oplyser endvidere, at der ved behov i komplekse borgerforløb afholdes handleplansmøder med deltagelse af relevante medarbejdere og tværfaglige samarbejdspartnere med henblik på fælles retning og på at sikre en værdig og individuel tilgang til borgerne.

Medarbejderne redegør for, at de lægger vægt på en ligeværdig og respektfuld kommunikation med borgerne, hvor de afkoder borgernes humør og dagsform, og i takt med, at de lærer borgerne at kende, tilpasser de kommunikationen til borgernes egen jargon. Medarbejderne har faglige refleksioner omkring en velovervejede anvendelse af humor, ligesom de med eksempler redegør for, hvordan de inddrager livshistorie og viden fra de pårørende i en individuelt tilpasset tilgang i samspillet med borgerne.

Medarbejderne er opmærksomme på at foregribe omsorgstræthed og forråelse, og de har tillid til at gå til en kollega eller leder, hvis uhensigtsmæssig kommunikation eller adfærd over for borgerne skulle opstå, hvilket ikke har været tilfældet.

2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Jammerbugt 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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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>
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.

