



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Fjerritslev Øst

Uanmeldt tilsyn
November 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 Fjerritslev Øst, Parkvænget 25, 9690 Fjerritslev

Leder: Susanne Kjeldgaard

Dato for tilsynsbesøg: Den 2. november 2023, kl. 08.30 - 14.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- En medarbejder fra kvalitetsteamet
- Tre medarbejdere
- Tre 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 med en medarbejder fra kvalitetsteamet. Leder, som er til møde ude af huset, kontaktes og tilstøder tilsynet. Leder oplyser om en velfungerende hjemmeplejegruppe, som betjener ca. 200 borgere. Efter en sommer med øget aktivitet, dels grundet flere komplekse borgerforløb og dels betjening af borgere på ferieophold i området, er antallet af ruter i dagtimerne reduceret fra 21 til aktuelt 18 ruter.

Et ledelsesmæssigt fokuspunkt er fortsat dokumentationen, og leder fremhæver, at medarbejderne, i samarbejde med en medarbejder fra kvalitetsteamet, har arbejdet målrettet med ensartet struktur og arbejds-gange ift. opdatering af borgerjournaler. Tre medarbejdere er udpeget som ressourcepersoner inden for dokumentationen, og de bidrager i samarbejde med medarbejderen fra kvalitetsteamet til den løbende opdatering af journaler samt står til rådighed for sparring og undervisning. Leder oplyser desuden, at ansættelsen af en fælles planlægger i samarbejde med Fjerritslev Vest gruppen har ført til en mere langsigtet og struktureret planlægning, og har frigivet ledelsesmæssige ressourcer til faglig udvikling.

Et nyt tiltag er en mindre omorganisering, hvor medarbejderne er organiserede i fire mindre teams med faste køreruter. Formålet med den nye organisering er at sikre øget kontinuitet for borgerne og de nye teams, som er sammensat med afsæt i medarbejdernes forudgående borgerkendskab, og de har hver uge afsat tid til teammøder med borgerrelaterede drøftelser og vidensdeling. Processen er understøttet af kommunens udviklingskonsulent, som har givet oplæg vedrørende teamsamarbejde, og som følger processen med løbende evaluering sammen med leder og medarbejdere.

Leder oplyser om en meget stabil medarbejdergruppe, hvor flere har høj anciennitet i gruppen. Korttidssygefraværet er meget lavt, men det samlede fravær påvirkes af tre langtidssyge medarbejdere, alle med fysiske skavanker. Fraværet dækkes via nedgangen i leverede timer samt brug af eget korps af ufaglærte time afløsere. Der er ingen vakante stillinger, og leder oplever pt. ikke rekrutteringsudfordringer, idet flere tidligere elever har søgt ansættelse efter endt uddannelsesforløb hos leverandøren.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er fulgt op på sidste års anbefalinger, som omhandlede dokumentationen, den praktiske hjælp samt udvikling af medarbejderkompetencer. Leder oplyser bl.a. om en vedvarende indsats for kompetenceudvikling inden for dokumentationen samt opmærksomhed på introduktion af 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 Fjerritslev Øst. 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 høj faglig kvalitet, og at medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser, som understøtter borgernes egenomsorg og mestring.

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 med en individuel tilpasset tilgang og kommunikation, herunder opmærksomhed på at understøtte borgernes behov for samspil og relationer.

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.

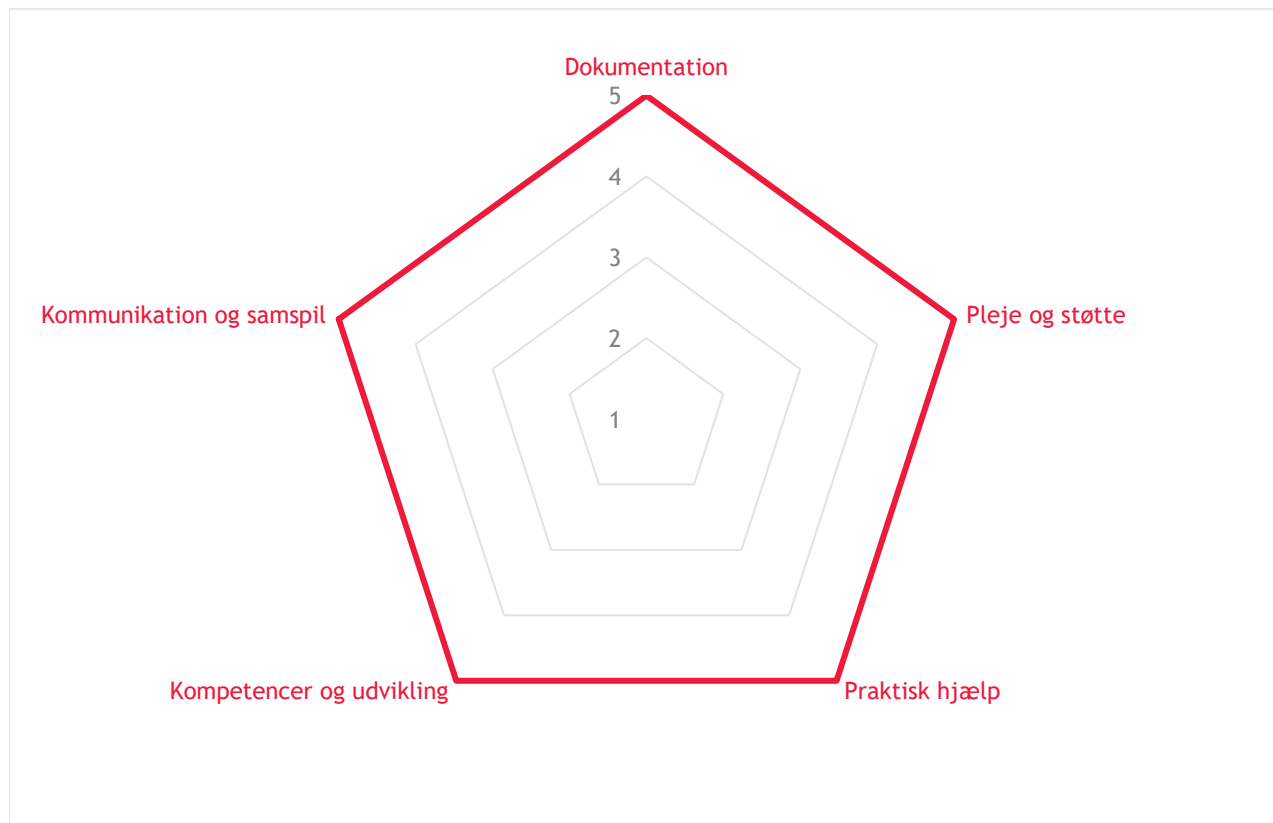
2.2.2 Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

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: 5

Vurdering:

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

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med den socialfaglige dokumentation, så den understøtter kvaliteten og de visiterede ydelser i daglig praksis. Medarbejderne redegør desuden for en klar rolle- og ansvarsfordeling ift. oprettelse af borgerjournaler samt den løbende opdatering af dokumentationen. Medarbejderne har fast afsat tid til løbende opdatering af dokumentationen, og leverandørens tre ressourcpersoner tilbyder, i samarbejde med en medarbejder fra kvalitetsteamet, løbende undervisning og sparring, ligesom medarbejderen fra kvalitetsteamet udtager borgerjournaler til intern audit.

Den socialfaglige dokumentation fremstår opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger er, ligesom borgernes livshistorier, velbeskrevne, jf. kommunens retningslinjer, og funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede ift. borgernes aktuelle funktionsniveau. I observationsnotater ses relevante opfølgninger på ændringer hos borgerne, og iværksatte faglige indsatser i relation hertil, og notaterne er relateret til relevante tilstande. Der ses sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgernes behov og den socialfaglige dokumentation.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje og støtte

Score: 5

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

Borgerne udtrykker 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. Samtlige fire borgere udtrykker tilfredshed med, at hjælpen helt overvejende leveres af medarbejdere, der har et godt kendskab til opgaverne. En borger, som for nyligt har afsluttet forløb efter SEL § 83a, oplever god effekt af sit forløb efter et knoglebrud, hvor borgeren med målrettet støtte og motivation fra medarbejderne nu kan undvære flere hjælpemidler og i stor udstrækning er selvhjulpnen.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, herunder faste køreruter og fælles indmøde om morgenen, hvor medarbejderne orienterer sig i dokumentationen, og social- og sundhedsassistenter desuden følger op på korrespondancer og FMK-opdateringer. Medarbejderne redegør desuden for tværfaglig koordinering og faglig sparring om morgenen og telefonisk i løbet af dagen ved behov.

Ved ændringer hos borgerne inddrages en social- og sundhedsassistent, som i relevante tilfælde foretager TOBS, og ved behov inddrages hjemmesygeplejen eller læge. En medarbejder oplyser, at det som noget nyt er muligt at anvende videokonsultation ved lægekontakt, og medarbejderen redegør for en nylig episode, hvor lægen hurtigt via video opkald kunne vurdere et udslæt hos en borger og straks iværksætte rette behandling. Triagemøder afvikles to gange ugentligt med deltagelse af samtlige medarbejdere, og en medarbejder, som er ufaglært, oplever gode muligheder for læring og sparring på møderne. Medarbejderne redegør desuden for, at vidensdeling og drøftelser af borgerrelaterede problemstillinger og komplekse forløb sker på de nyopstartede ugentlige teammøder. Medarbejderne redegør for et velfungerende samarbejde med hjemmesygeplejen, som bl.a. deltager ugentligt i triagen, og desuden kontaktes ved behov for sparring. Et velfungerende samarbejde med øvrige tværfaglige samarbejdspartnere, såsom demenskonsulent, omsorgstandplejen og fagsygeplejersker inden for bl.a. kontinens og KOL understøtter den helhedsorienterede indsats hos borgerne.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de i udførelsen af de visiterede ydelser tager afsæt i borgernes ønsker og vaner gennem dialog, kendskab til livshistorie og orientering i døgnrytmeplanen. Hos en borger, som har vanskeligt ved at udtrykke sig verbalt, formidles borgerens ønsker og vaner desuden gennem fotos af hensigtsmæssig lejring. Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan hjælpen leveres med et rehabiliterende sigte, herunder at motivere borgerne til at udføre delopgaver selv i forbindelse med daglig ADL. Den løbende sparring og opfølgning på indsatser hos borgerne efter SEL § 83a sker i et tæt samarbejde med VBÆ-terapeuterne, som ugentligt deltager i triagemødet.

Tilsynet observerer på borgerbesøg, at borgerne er soignerede ud fra egne ønsker til livsstil.

2.4.3 Praktisk hjælp

Score: 5**Vurdering:**

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

Borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen, de modtager til bl.a. rengøring, tøjvask samt tilberedning og anretning af mad. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, som kommer som aftalt, og hjælpen leveres fleksibelt og med inddragelse af borgernes ønsker til udførelsen.

Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan hjælpen ydes i et samarbejde med borgerne. Medarbejderne er bevidste om, at borgernes ressourcer inddrages, fx ved at anrette maden i samarbejde med borgeren, hvor også borgerens individuelle ønsker til anretningen af den leverede varme mad tilgodeses.

Medarbejderne kan fortælle om særlig indsats vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, bl.a. spritter medarbejderne hyppigt deres hænder af på borgerbesøg, ligesom handsker, forklæder og overtrækssko benyttes. Medarbejderne redegør desuden for, at de mundtligt adviserer kolleger, hvis der er smittefare hos en borger, fx pga. COVID-smitte som supplement til oplysningerne, som fremgår af Nexus.

Tilsynet observerer på borgerbesøg en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard hos borgerne ud fra deres 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 medarbejderne har rette faglige kompetencer, og at der er de nødvendige ressourcer til opgaverne. Medarbejdergruppen består af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere samt tre ufaglærte medarbejdere ansat i vikariater.

Leder prioriterer kompetenceudvikling i medarbejdergruppen i form af løbende kursusaktivitet, bl.a. skal hele medarbejdergruppen i de kommende måneder på forflytningskursus, og nøglepersoner, fx elevvejledere, deltager løbende i kurser inden for deres områder. Samtlige ufaglærte medarbejdere har desuden gennemført et tre dages medicinkursus. Gruppen af social- og sundhedsassistenter deltager sammen med hjemmesygeplejen i månedlige undervisningsseancer, hvor fagsygeplejersker underviser i fx KOL og sårpleje, og leder oplyser, at Kvalicare e-learning netop er genoptaget efter en pause med nye målrettede læringsmoduler til alle faggrupper.

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne hos borgerne, og de oplever gode muligheder for at dygtiggøre sig og udvikle deres kompetencer, bl.a. gennem tværfaglig sparring, både indbyrdes og med samarbejdspartnere, såsom hjemmesygeplejen og VBÆ-terapeuter. Flere tværfaglige samarbejdspartnere, herunder omsorgstandplejen og kommunens ergoterapeuter, tilbyder, ifølge medarbejderne, løbende undervisning i praksisnære emner, såsom mund- og tandpleje og dysfagi. Derudover redegør medarbejderne for gode muligheder for sparring og faglige drøftelser, bl.a. vedrørende komplekse borgerforløb, hvor drøftelser foregår på triage- og teammøder eller indbyrdes blandt medarbejderne, som udfører opgaverne. Leder opleves desuden som tilgængelig for sparring og lydhør over for ønsker om kompetenceudvikling.

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 et velfungerende samspil med medarbejderne, som omtales som venlige og imødekommende. Borgerne oplever, at medarbejderne respekterer deres privatliv og grænser, og at de fx altid banker på og præsenterer sig ved ankomst til hjemmet.

Leder har løbende drøftelser med medarbejderne om kommunikation og tilgange til borgerne, fx bevidsthed om det nonverbale sprogs betydning for borgernes oplevelse af

medarbejderne, når de kommer i borgernes hjem. Leder har opmærksomhed på komplekse borgerforløb, hvor kommunikationen mellem borgeren og medarbejderne, eller medarbejderne indbyrdes, kan være udfordret. I disse tilfælde oprettes et mindre team af medarbejdere, som varetager opgaverne hos borgeren med henblik på at understøtte både borgerens og medarbejdernes tryghed i relationen.

Medarbejderne redegør for, at der i kommunikationen med borgerne lægges vægt på respekt, anerkendelse og tillid i samspillet, og de redegør med eksempler for en individuelt tilpasset kommunikation med borgerne, der tager afsæt i borgernes ønsker, vaner og jargon, og hvor fx humor anvendes med omtanke. Medarbejderne har opmærksomhed på borgere med et meget sparsomt netværk, hvor de prioriterer tid til samtale, ligesom de formidler kontakt til Ældre Sagens besøgsvenner eller til det lokale aktivitetssenter.

Leder og medarbejdere har stort opmærksomhed på at foregribe forråelse og omsorgstræthed, og de tilkendegiver en gensidig opmærksomhed over for hinanden og en kultur, hvor det er tilladt, at sige til og fra over for opgaver, som man ikke føler sig fagligt godt nok klædt på til. Medarbejderne oplyser, at de igennem meget lang tid ikke har oplevet u hensigtsmæssig kommunikation eller adfærd fra kolleger indbyrdes eller til borgerne, og de tilkendegiver tillid til at kunne italesætte evt. brud på omgangstonen kollegialt eller over for leder, hvis det skulle opstå.

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.
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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.

