



Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Årsrapport 2024
Leverandører af hjemmepleje

INDHOLD

1.	TILSYN I HJEMMEPLEJEN	4
1.1	SAMLET VURDERING	4
1.2	VURDERING AF TEMAER	6
1.2.1	Dokumentation	7
1.2.2	Personlig pleje	8
1.2.3	Praktisk hjælp	9
1.2.4	Kompetencer og udvikling	10
1.2.5	Kommunikation og samspil	12
1.2.6	Private leverandører.....	13
2.	FORMÅL OG METODE.....	16
2.1	FORMÅL	16
2.2	METODE	16
2.3	VURDERING	16

Forord

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune i 2024 gennemført uanmeldt tilsyn hos seks kommunale og en privat leverandør af hjemmepleje samt en privat leverandør af rengøring og praktisk hjælp.

Rapporten er opbygget, så læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering af de kommunale leverandører med en tilhørende graf, som viser resultatet af kvalitetsmålingen inden for samtlige temaer for året 2024. I samme graf er resultatet fra 2023 og 2022 skitseret til sammenligning. Herefter gennemgås de aftalte temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert tema er indsat et cirkeldiagram, som viser et samlet billede af de scorer, der er tildelt leverandørerne. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering. Efterfølgende behandles resultaterne af BDO's tilsyn for de to private leverandører, hvor en kvalitetsmåling fremgår særskilt, og er beskrevet sidst i rapporten.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, der er anvendt ved tilsynene.

Med venlig hilsen



Partneransvarlig
Niels Kristoffersen
Partner
Mobil: 2899 8063
Mail: nsk@bdo.dk



Projektansvarlig
Helle Charlotte Nielsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0092
Mail: henie@bdo.dk

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



1. TILSYN I HJEMMEPLEJEN

1.1 SAMLET VURDERING

BDO har i 2024 foretaget uanmeldte tilsyn hos seks kommunale leverandører af hjemmepleje i Jammerbugt Kommune samt hos to private leverandører, hvoraf en leverandør udelukkende leverer rengøring og praktisk hjælp. Tilsynene er afviklede i perioden fra oktober 2024 til december 2024. BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala fra 1 til 5 - hvor 5 er bedst - vurderet og bedømt hver leverandør i relation til de fem temaer.

Det er BDO's overordnede vurdering, at de kommunale leverandører i Jammerbugt Kommune lever op til kommunens kvalitetsstandarder og det vedtagne serviceniveau på området. Den gennemsnitlige samlede vurdering af de kommunale leverandører af hjemmepleje ligger generelt på et på højt niveau.

BDO's afdækning i tilsynene viser, at dokumentationspraksis gennem længere tid har været et prioriteret fokusområde hos leverandørerne. På trods af det, har BDO i år konstateret et fald vedrørende opfyldelsesgrad af indikatorerne for området. BDO har givet anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis til samtlige leverandører, og BDO vurderer, at der er behov for en fortsat opmærksomhed på området.

BDO vurderer, at pleje og støtte samt den praktiske hjælp overvejende leveres med en god faglig kvalitet. Borgerudsagn vedrørende vikarers og afløseres manglende kendskab til opgaverne, og BDO's identificerede mangler omhandlende de leverede faglige indsatser, har dog givet anledning til anbefalinger hos samtlige leverandører. Borgerne tilkendegiver tilfredshed med de faste medarbejdere, der har kendskab til opgaverne. BDO vurderer, at leverandørerne arbejder fokuseret på at sikre kontinuitet i leveringen af kerneydelsen, ligesom medarbejderne kan redegøre for deres arbejde med et rehabiliterende sigte og inddragelse af borgernes ressourcer i forbindelse med den daglige pleje og støtte. Leverandørerne arbejder generelt målrettet med udmøntningen af rehabiliteringsforløb efter SEL §83a, som dog hos en enkelte leverandør påvirkes af et øget brug af afløser og eksterne vikarer. Leverandørerne har desuden relevant opmærksomhed på efterlevelse af hygiejniske principper i udførelsen af den praktiske hjælp.

I relation til medarbejdergruppernes kompetencer er det BDO's generelle vurdering, at disse helt overvejende imødekommer målgruppernes behov. Hos samtlige leverandører påvirkes vurderingen dog af leder- og medarbejderudsagn samt sygefravær, som indikerer, at medarbejdernes trivsel, samarbejde og arbejdsmiljø aktuelt er påvirket af de igangværende organisatoriske forandringer i organisationen samt ændringer i den daglige tilrettelæggelse af arbejdet.

Borgerne udtrykker tilfredshed med medarbejdernes kommunikation og deres indbyrdes samspil, og de oplever generelt, at medarbejderne udviser en respektfuld og anerkendende omgangsform i deres hjem.

For de private leverandører vurderer BDO, at leverandøren, som både leverer pleje og praktisk hjælp, ikke lever op til kommunens kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau for området. BDO har hos leverandøren identificeret mangler, relaterede til dokumentationspraksis, personlig pleje samt medarbejderkompetencer, som BDO vurderer udgør en risiko for borgersikkerheden. Efterfølgende er der taget kontakt til Jammerbugt Kommune.

Den private leverandør, som udelukkende leverer rengøring og praktisk hjælp, lever efter BDO's overordnede vurdering generelt op til kvalitetstandarder og serviceniveau for området. Leverandørens dokumentationspraksis har dog affødt anbefalinger, ligesom BDO vurderer et behov for en øget opmærksomhed på efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer.

Tendenser i årets tilsyn

Grafen på side 6 viser den gennemsnitlige score, som hver af de kommunale leverandører har opnået i henholdsvis 2022, 2023 og 2024. De gennemsnitlige scorere er for samtlige leverandører i 2024 lavere eller stagnerende, sammenholdt med målingen i 2023. Dette afspejles også ved en markant stigning i antallet af anbefalinger fra 18 anbefalinger i 2023 til 39 anbefalinger i 2024. Af de 39 anbefalinger i 2024 relaterer de 14 anbefalinger sig til mangler i temaet *Dokumentation*, hvor der i 2023 blev givet 11 anbefalinger i relation til dokumentationen. I 2024 er 13 anbefalinger rettet mod temaet *Personlig pleje*, mens en anbefaling tillige retter sig mod temaet *Praktisk hjælp*. BDO bemærker særligt en markant stigning i antallet af anbefalinger,

som er givet inden for temaet *Kompetencer og udvikling*, hvor der i 2024 er udløst 10 anbefalinger mod to anbefalinger sidste år. De resterende to anbefalinger er givet inden for temaet *Kommunikation og samspil*, hvor der i 2023 blev givet en anbefaling vedrørende dette tema. Samtlige kommunale leverandører af hjemmepleje har i 2024 modtaget anbefalinger.

Ingen leverandører har opnået en samlet gennemsnitlig score på 5,0, som er den højeste mulige, hvilket var gældende for en leverandør i 2023. En gennemsnitlig score på mellem 4 og 5 er opnået af fire leverandører, hvilket fem leverandører opnåede i 2023. To leverandører har opnået en gennemsnitlig score mellem 3 og 4, hvilket ikke var gældende for nogen leverandør ved sidste års måling. Laveste gennemsnitlige score i 2024 ligger på 3,6 mod 4,2 i 2023.

Temaerne *Praktisk hjælp* og *Kommunikation og samspil* har samlet set opnået den højeste gennemsnitlige score for alle leverandører på 4,8. Temaet, som sammenlagt har modtaget laveste gennemsnitlige score, er *Kompetencer og udvikling* med en gennemsnitlig score på 3,2.

Tværgående udviklingspunkter

BDO's fund giver samlet set anledning til, at BDO inden for temaerne *Dokumentation*, *Personlig pleje* samt *Kompetencer og udvikling* har givet anbefalinger til tværgående indsatser hos leverandører af hjemmepleje med henblik på den videre udvikling.

Dokumentation (14 anbefalinger)

Antallet af anbefalinger er øget i forhold til sidste år, og BDO vurderer derfor, at dokumentationspraksis udgør et fælles udviklingsområde. BDO har følgende tværgående anbefalinger:

- At alle leverandører fortsat arbejder fokuseret og målrettet på at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis med løbende undervisning og sparring samt jævnlige audits på borgerjournaler, hvor resultaterne drøftes i medarbejdergrupperne med henblik på læring og udvikling.
- At leverandørernes ledelse og medarbejdere fortsat har opmærksomhed på at sikre fyldestgørende udfoldelse og ajourføring af døgnrytmeplaner, generelle oplysninger og funktionsevnetilstande, svarende til borgernes visiterede ydelser og helhedssituation.
- At leverandørernes ledelse og medarbejdere arbejder målrettet og systematisk med opfølgning på observerede ændringer hos borgerne.

Personlig pleje (13 anbefalinger)

Antallet af anbefalinger rettet mod temaet er øget markant i forhold til sidste års måling, hvorfor BDO peger på følgende tværgående anbefalinger:

- At leverandørernes ledelse har en øget opmærksomhed på, at medarbejderne er grundigt introducerede til borgeropgaverne, og at de orienterer sig i dokumentationen forud for besøgene med henblik på at sikre en tilfredsstillende borgeroplevelse kvalitet samt kontinuitet og ensartet kvalitet i udførelsen af kerneydelserne.
- At leverandørernes ledelse har en øget opmærksomhed på at understøtte kontinuitet og kvalitet i de leverede ydelser ved strukturerede faglige drøftelser, herunder stabilitet i de faglige mødefora.

Kompetencer og udvikling (10 anbefalinger)

Der er ved årets tilsyn givet flere anbefalinger rettet mod temaet, sammenlignet med sidste år, hvorfor BDO peger på en tværgående anbefaling:

- At den overordnede ledelse sammen med leverandørernes ledelse har en øget opmærksomhed på medarbejdernes arbejdsmiljø og trivsel i den aktuelle periode, præget af forandringer i organisationen og i den daglige tilrettelæggelse af arbejdet.

Øvrige anbefalinger

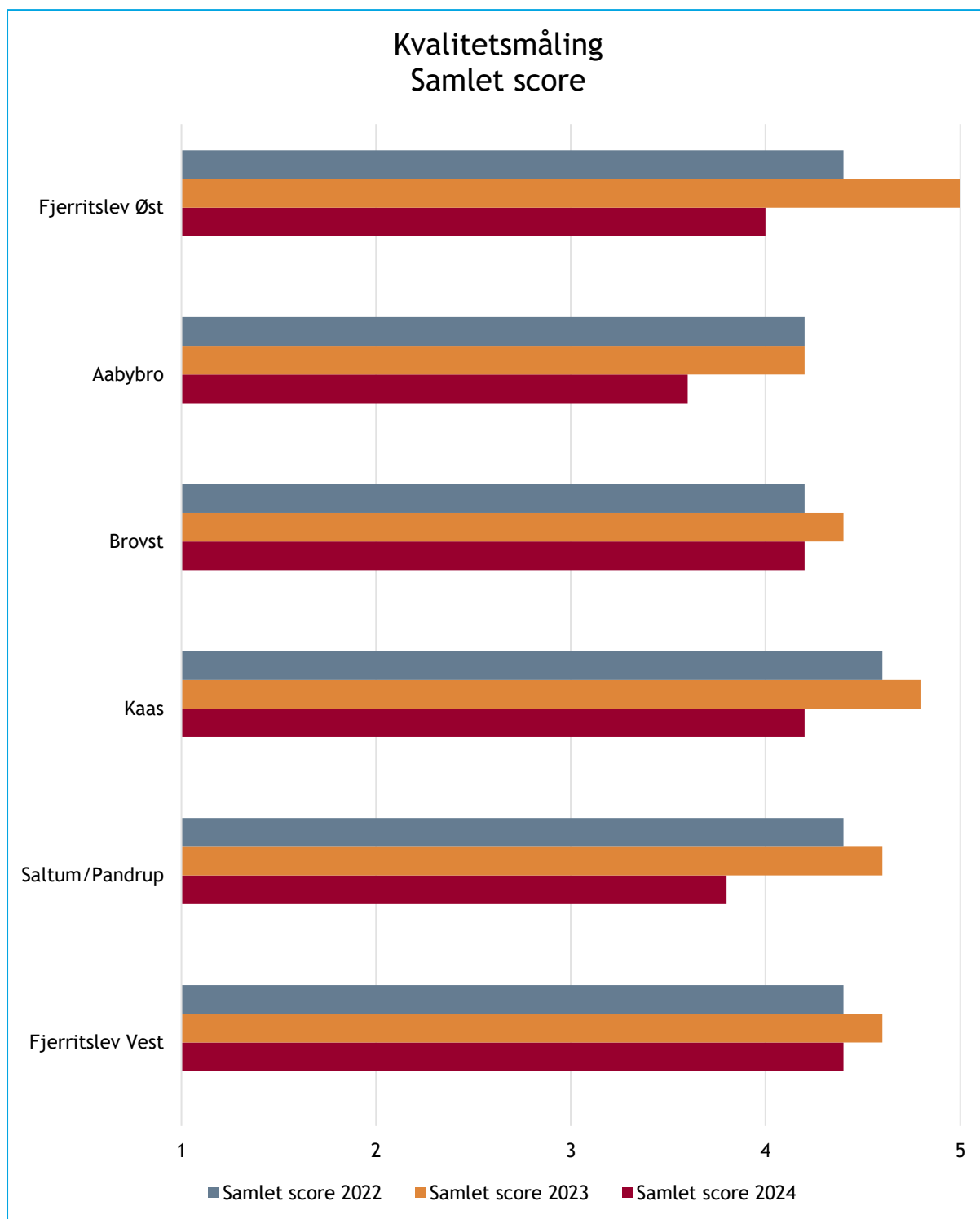
De øvrige anbefalinger omfatter henholdsvis:

- Praktisk hjælp (1 anbefaling).
- Kommunikation og samspil (2 anbefalinger).

1.2 VURDERING AF TEMAER

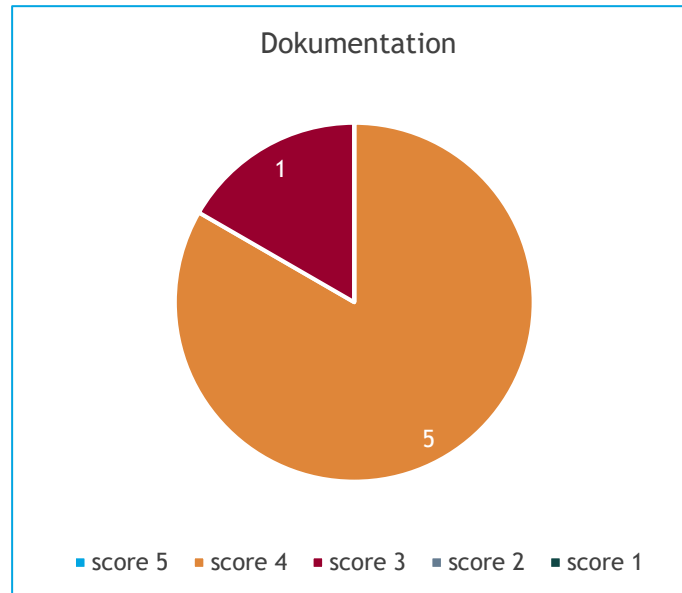
Herunder ses den samlede gennemsnitlige score for de seks kommunale leverandører for de fem temaer: *Dokumentation, Personlig pleje, Praktisk hjælp, Kompetencer og udvikling samt Kommunikation og Samspil.*

Til sammenligning er indsat scorerne for både 2022 og 2023. Værdier for 2022 er baseret på score for de fire førstnævnte temaer.



1.2.1 Dokumentation

Af cirkeldiagrammet fremgår fordeling af scorer inden for temaet *Dokumentation* hos de seks kommunale leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 4 og 3.

Det er BDO's overordnede vurdering, at leverandørerne opfylder indikatorerne for temaet *Dokumentation* i middel til i høj grad. Generelt oplyses der om en vedvarende stor opmærksomhed på dokumentationspraksis inden for det socialfaglige felt, og medarbejderne oplever tryk i at navigere i dokumentationen, ligesom de oplever gode muligheder for kollegial sparring i hverdagen. BDO oplyses desuden om, at opgaven vedrørende sparring ift. dokumentationen og regelmæssige audits på borgerjournaler, efter omstruktureringer, ligger hos nøglepersoner hos den enkelte leverandør, hvor et centralt kvalitetsteam tidligere har varetaget den understøttende funktion. Den samlede gennemsnitlige score for området er for de kommunale leverandører 3,8, hvilket er faldet fra 4,2 i 2023. Hos alle leverandørerne er dokumentationen skrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

Fem leverandører har opnået scoren 4

For de fem leverandører, som modtager scoren 4, gælder det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de med en klar rolle- og ansvarsfordeling arbejder målrettet med den socialfaglige dokumentation i dagligdagen, og at dokumentationen overvejende fremstår opdateret og fyldestgørende beskrevet.

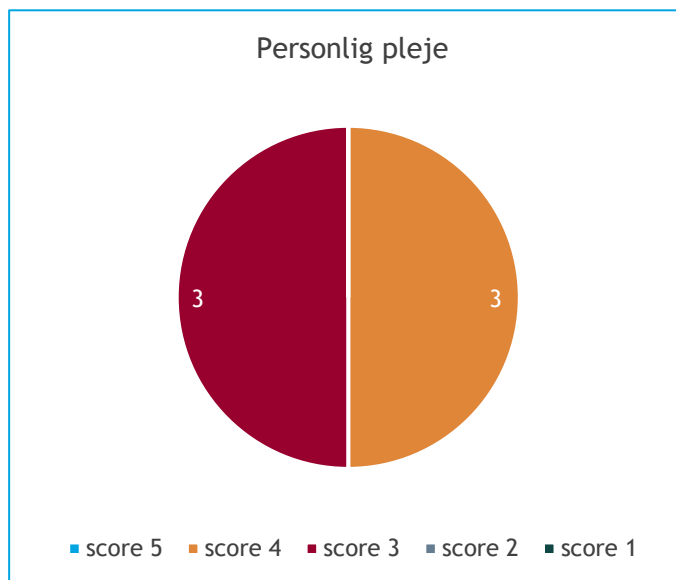
BDO ser hos alle fem leverandører enkelte mangler i døgnrytmeplaner, og for fire leverandørers vedkommende er der konstateret enkelte mangler vedrørende feltet generelle oplysninger. Hos to leverandører savner enkeltstående funktionsevnetilstande opdatering efter ændringer i borgernes funktionsniveau. Der ses, fraset en enkeltstående mangel, dokumenterede opfølgninger på observerede afvigelser og iværksatte faglige indsatser i observationsnotater, som er relaterede til relevante tilstande.

En leverandør har opnået scoren 3

Hos den ene leverandør, som modtager scoren 3, beskriver medarbejderne ligeledes en klar rolle- og ansvarsfordeling for oprettelse og opdatering af borgerjournaler. Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende sparring med leverandørens nøglepersoner for dokumentationen, men de oplever en mere presset planlægning i hverdagen end tidligere, hvor det er svært at finde den fornødne tid til at ajourføre borgerjournaler. Den socialfaglige dokumentation er hos leverandøren delvist opdateret, idet der er identificeret flere mangler i døgnrytmeplaner og generelle oplysninger. Flere observationer hos tre borgere er ikke relaterede til tilstande, hvilket påvirker overblikket, ligesom to borgeres identificerede væggtab ikke er fulgt op i dokumentationen. Slutteligt er en borger ikke triageret efter et nyligt fald.

1.2.2 Personlig pleje

Af cirkeldiagrammet fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Personlig pleje* hos de seks kommunale leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 4 og 3.

BDO vurderer samlet set, at leverandørerne opfylder indikatorerne for temaet *Personlig pleje* i middel til høj grad. BDO bemærker en markant ændring i den gennemsnitlige samlede score, som i 2024 er 3,5 mod 4,5 i 2023. For alle leverandører gælder det, at BDO på besøg i borgernes hjem observerer, at borgerne er soignerede, svarende til deres individuelle ønsker og vanlige livsstil.

Tre leverandører har opnået scoren 4

Hos de tre leverandører, der modtager scoren 4, har BDO konstateret enkelte mangler. Hos de tre leverandører ligger borgerudsagn til grund for vurderingen, og omhandler henholdsvis borgeroplevelser af gentagne forsinkelser ift. det aftalte, medarbejderes manglende orientering i opgaverne forud for borgerbesøg og manglende opfølgning på en borgers gener ved anvendelse af kompressionsstrømper. Hos en leverandør indgår manglende opfølgning på en borgers vægtafvigelse tillige i vurderingen. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, og at et velfungerende tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere bidrager til kvalitet og kontinuitet i leveringen af kerneydelsen.

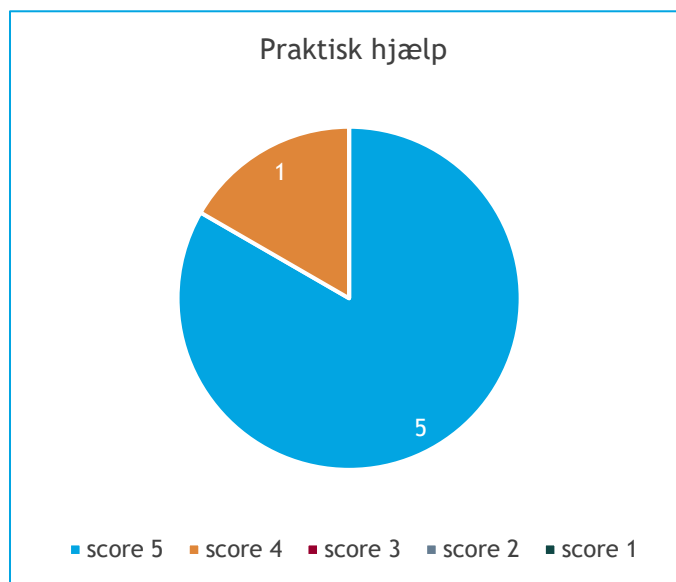
Tre leverandører har opnået scoren 3

For de tre leverandører, som modtager scoren 3, ses flere eller væsentlige mangler i opfyldningen af indikatorerne for området. Hvor borgerne hos en leverandør udtrykker tilfredshed med hjælpen og tilrettelæggelsen heraf, oplever flere borgere hos to andre leverandører, at hjælpen leveres af mange forskellige medarbejdere, der ikke altid har orienteret sig i opgaverne, ligesom en pårørende oplever mangler i den faglige udførelse i form af manglende efterlevelse af hygiejniske principper. Medarbejderne hos de tre leverandører udtrykker enslydende, at kontinuiteten i leveringen af hjælpen hos borgerne aktuelt er udfordret, grundet en mere presset planlægning. Dertil påvirker et højt sygefravær kvalitet og kontinuitet i leveringen af plejeydelser hos en leverandør. Afvikling af faglige mødefora, der understøtter kontinuitet og opfølgning på faglige indsatser, er desuden påvirket hos de tre leverandører. Organiseringen i de mindre teams er udfaset, grundet en presset planlægning hos en leverandør. Hos to leverandører påvirkes kvaliteten i kerneydelsen samt de faglige drøftelser idet medarbejdertilslutningen til triagemøder og afvikling af teammøder er svingende, ligesom drøftelserne ikke er optimale, da medarbejdere med borgerkendskab ikke altid deltager på møderne. Medarbejderne hos de tre leverandører tilkendegiver et velfungerende tværfagligt

samarbejde med relevante samarbejdspartnere, som bidrager til den helhedsorienterede indsats hos borgerne.

1.2.3 Praktisk hjælp

Af cirkeldiagrammet fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Praktisk hjælp* hos de seks kommunale leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 4.

Det er BDO's overordnede vurdering, at leverandørerne i høj grad til i meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet. Den samlede gennemsnitlige score er på 4,8, hvilket svarer til den gennemsnitlige score i 2023. Medarbejderne kan i alle tilfælde redegøre for særlige hygiejniske risikofaktorer, herunder anvendelse af værnemidler samt deres fokus på at sikre god håndhygiejne. Der er hos samtlige besøgte borgere observeret en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, svarende til borgernes vanlige livsstil.

Fem leverandører har opnået scoren 5

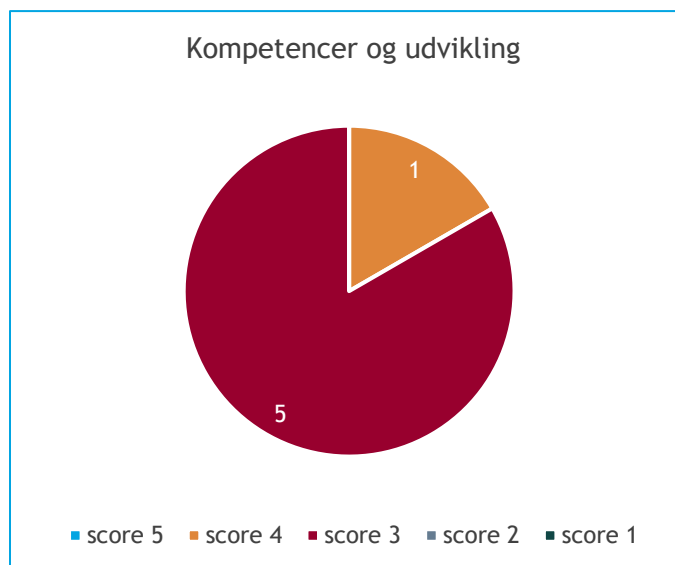
For de fem leverandører, som opnår scoren 5, er alle indikatorerne for temaet opfyldt. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af rengøringen og hjælpen til de praktiske opgaver. Borgerne oplever, at medarbejderne kommer som aftalt, og hjælpen leveres af medarbejdere, som kender til opgaverne, ligesom de er fleksible og lydhøre over for borgernes ønsker. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de har fokus på, at hjælpen ydes i samarbejde med borgerne og med inddragelse af borgernes ressourcer i videst muligt omfang.

En leverandør har opnået scoren 4

For den leverandør, som modtager scoren 4, beror vurderingen på en borgers oplevelse af flere medarbejders manglende kendskab til aftaler om udførelsen af en oprydningsopgave.

1.2.4 Kompetencer og udvikling

Af cirkeldiagrammet fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kompetencer og udvikling* hos de seks kommunale leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 4 og 3.

BDO vurderer samlet set, at leverandørerne i middel til i høj grad opfylder indikatorerne for temaet *Kompetencer og udvikling*. I 2024 er den samlede gennemsnitlige score for temaet 3,2, hvilket er et markant fald i forhold til sidste år, hvor den gennemsnitlige score var 4,7. Lederne tilkendegiver generelt, at medarbejdergrupperne rummer de nødvendige kompetencer i forhold til opgaverne. BDO ser et generelt fokus på udvikling af medarbejdernes kompetencer, bl.a. via løbende kursusdeltagelse, intern undervisning samt det tværgående kommunale projekt vedrørende "Den sidste tid". BDO vurderer samtidig, med afsæt i leder- og medarbejderudsagn, at de aktuelle større organisationsændringer i hele den kommunale hjemmepleje, sammen med tilpasninger i den daglige planlægning, pt. påvirker medarbejdertrivslen og det interne samarbejde hos samtlige kommunale leverandører.

En leverandør har opnået scoren 4

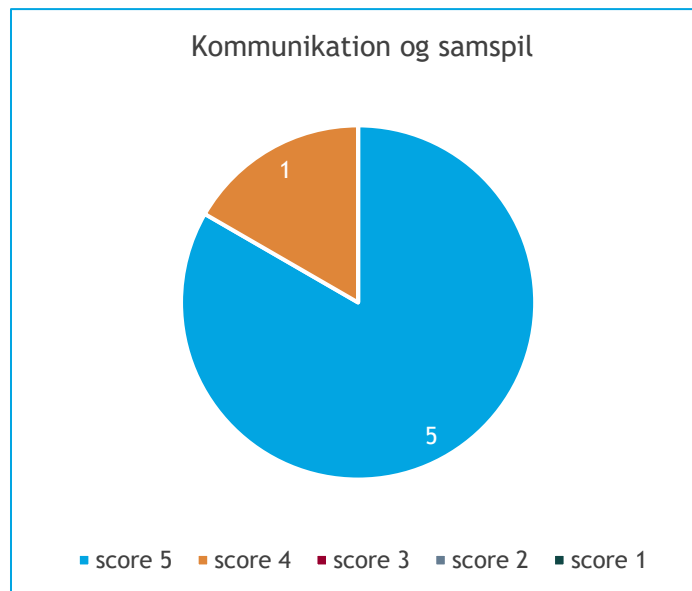
For den leverandører, som opnår scoren 4, er det gældende, at leder og medarbejdere vurderer, at medarbejdergruppen rummer de nødvendige kompetencer i forhold til at imødekomme målgruppens behov. Der er et stort ledelsesmæssigt fokus på at sikre medarbejderne løbende og relevant kompetenceudvikling i relation til de aktuelle opgaver, bl.a. via medarbejdernes deltagelse i kurser samt kommunens forløb vedrørende "Den sidste tid". Medarbejderne føler sig fagligt godt rustede til opgaverne hos borgerne, og de oplever gode muligheder for vidensdeling og faglig sparring i faste etablerede faglige fora, herunder triage- og teammøder samt de tværfaglige drøftelser med terapeuter i "Vi bevæger ældre"-forløb. Medarbejderne oplever desuden gode udviklingsmuligheder ved oplæring og delegering af sundhedsfaglige opgaver, hvor samarbejdet med hjemmesygeplejen ligeledes betegnes som velfungerende. VAR-portalen er implementeret som et arbejdsredskab, som sikrer anvendelse af opdaterede instrukser, og som medarbejderne anvender i dagligdagen i forbindelse med oplæring i nye opgaver samt ved behov for genopfriskning af procedurer. Medarbejderne tilkendegiver et velfungerende samarbejde og en generel god trivsel, som dog aktuelt er påvirket af aktuelle ændringer i den daglige opgavetilrettelæggelse grundet budgettilpasninger. Den større varslede omorganisering, særligt opsigelsen af leverandørens leder, påvirker tillige den aktuelle trivsel blandt medarbejderne.

Fem leverandører har opnået scoren 3

For de fem leverandører, som modtager scoren 3, er temaets indikatorer opfyldt i middel grad. Hos samtlige fem leverandører vurderer ledelse og medarbejdere, at staben af faste medarbejdere rummer de nødvendige kompetencer i forhold til opgaverne. BDO identificerer, at medarbejdertrivsel er påvirket negativt af de varslede organisationsændringer og aktuelle tilpasninger, som har medført en mere presset planlægning. Sygefraværet er som følge heraf øget i varierende grad hos de fem leverandører, hvilket påvirker tilstedeværelsen af de fornødne faglige kompetencer. Hos flere leverandører oplyses BDO desuden om reduceret kursus- og mødeaktivitet, grundet budgettilpasninger og/eller sygefravær i medarbejdergruppen. De aktuelle forandringer og medarbejdernes oplevelse søges imødekommet af leverandørernes ledelser, som af medarbejderne anerkendes som lydhøre og tilgængelige. Medarbejderne angiver i to tilfælde, at deres trivsel påvirkes negativt af aktuell mediebevågenhed samt meldinger og handlinger fra den overordnede ledelse i relation hertil. Hos de fem leverandører oplyses BDO om et velfungerende samarbejde internt og med hjemmesygeplejen, bl.a. i form af løbende sparring og ved oplæring ved delegering af sundhedsfaglige opgaver. Hos en leverandør fremhæves desuden ansættelsen af en pædagogisk uddannet medarbejder, som befordrende for vidensdeling vedrørende medarbejdernes faglige tilgange til borgere med kognitive udfordringer. Hos en leverandør vurderes anvendelsen af VAR-portalen at være et udviklingsområde ift. gruppen af social- og sundhedshjælpere og ufaglærte medarbejdere. I et andet tilfælde udtrykker medarbejderne et behov for øget viden ift. borgere med psykiatriske lidelser. Derudover har borger- og pårørendeudsagn hos en tredje leverandør indikeret et behov for opmærksomhed på, at afløsere og vikarer har de fornødne kompetencer vedrørende hygiejniske retningslinjer samt rehabiliterende indsatser hos borgerne.

1.2.5 Kommunikation og samspil

Af cirkeldiagrammet fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kommunikation og samspil* hos de seks kommunale leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 4.

Det er BDO's samlede vurdering, at leverandørerne i høj til i meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet *Kommunikation og samspil*. Flertallet af leverandørerne opnår den højeste score. Den samlede gennemsnitlige score for temaet er i 2024 4,8, hvilket er uændret i forhold til sidste år.

Fem leverandør har opnået scoren 5

Hos fem leverandører er alle temaets indikatorer opfyldt. Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform og samspil i overensstemmelse med borgernes egne ønsker. Flere borgere fremhæver positivt en god relation til de faste medarbejdere, hvor de fremhæver medarbejdernes fleksibilitet og kendskab til borgerens egne ønsker til omgangsformen. Borgerne oplever, at medarbejderne respekterer deres privatliv og personlige grænser, og de banker på og præsenterer sig ved besøg. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de anvender en respektfuld, imødekommende og individuel tilpasset tilgang til borgerne med afsæt i borgernes vaner og jargon. Hos samtlige leverandører har ledelse og medarbejdere en kontinuerlig opmærksomhed på at sikre en god omgangstone og at forebygge uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd til borgerne via løbende drøftelser både i dagligdagen og på møder. Medarbejderne tilkendegiver tillid og tryghed ved at italesætte oplevede brud på omgangstonen over for kollegaer eller leder, hvis de skulle opstå.

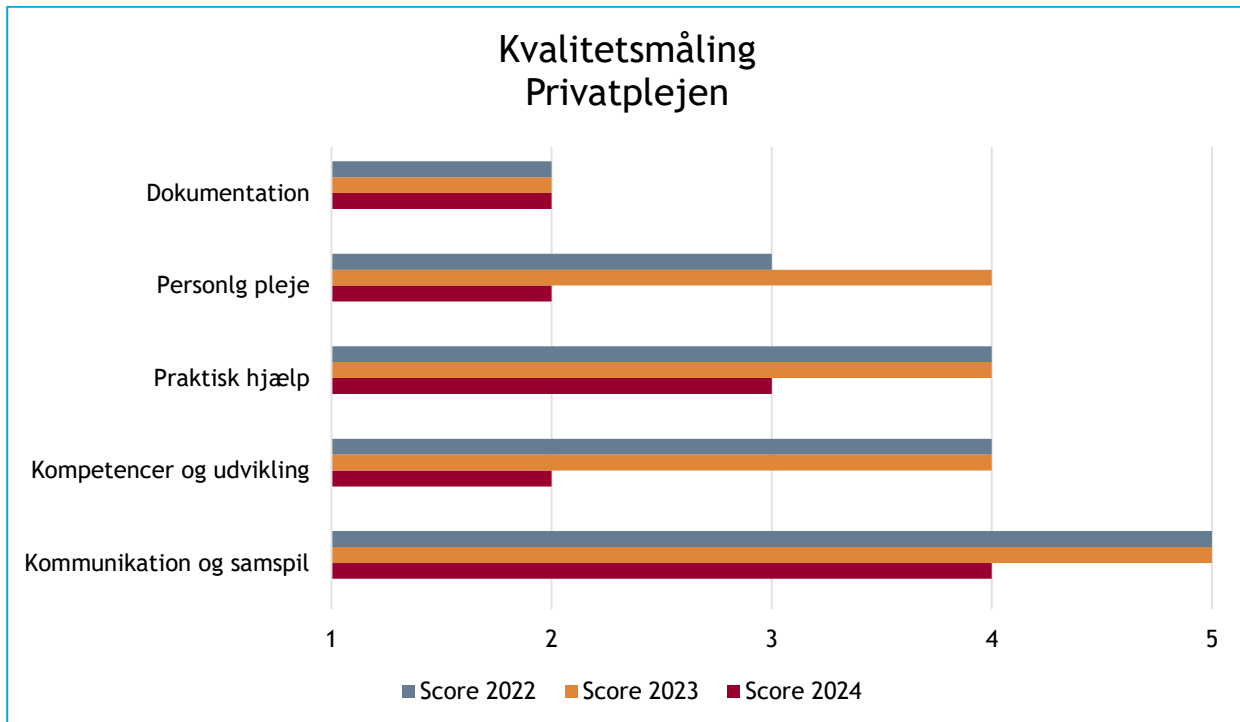
En leverandør har opnået scoren 4

Hos den leverandør, der opnår scoren 4, gælder det samme som ovenstående, fraset enkelte identificerede mangler. Vurderingen er affødt af borgerudsagn, hvor en borger oplever flere vikarer som meget tavse, og som desuden ikke præsenterer sig ved ankomst. I vurderingen indgår desuden et medarbejderudsagn om en borger, der af en nattevagt er blevet nægtet hjælp til toiletbesøg. Medarbejderne udtrykker tvivl om, hvordan der følges op på udsagnet, hvorfor BDO vurderer et behov for en ledelsesmæssig opmærksomhed på at anvise korrekt handling i en sådan situation.

1.2.6 Private leverandører

Privat leverandør af hjemmepleje

Af figuren fremgår fordelingen af scorer for den private leverandør af hjemmepleje, Privatplejen, for årene 2022, 2023 samt 2024. Målingen hos den private leverandør er foretaget inden for de samme temaer, som for de kommunale leverandører.



BDO vurderer samlet set, at den private leverandør af hjemmepleje, Privatplejen, ikke lever op til kvalitetsstandarderne og det vedtagne serviceniveau i Jammerbugt Kommune for tre temaer. Den private leverandør har opnået en samlet gennemsnitlig score på 2,6, hvilket er markant lavere end ved sidste års måling, hvor den gennemsnitlige score var 3,8. Privatplejen opfylder temaet *Kommunikation og samspil* i høj grad, mens indikatorerne i temaet *Praktisk hjælp* er opfyldt i middel grad. For temaerne *Dokumentation*, *Personlig pleje* og *Kompetencer og udvikling* er det gældende, at leverandøren opfylder indikatorerne i lav grad. BDO's tilsyn har givet anledning til i alt 12 anbefalinger, som retter sig mod samtlige temaer. BDO har både under og i umiddelbar forlængelse af tilsynet orienteret Jammerbugt Kommune om de identificerede mangler, som vurderes at udgøre en risiko for borgersikkerheden.

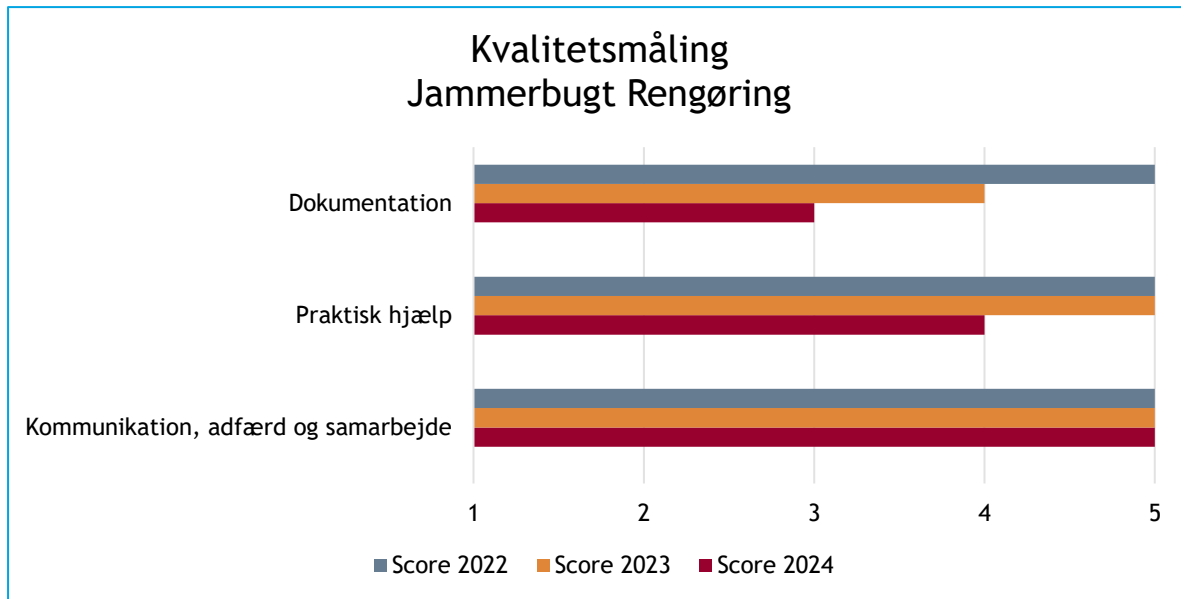
Borgerne udtrykker varierende tilfredshed med de leverede ydelser. Borgerne omtaler medarbejderne som søde og hjælpsomme, og de oplever en god omgangstone fra medarbejderne, som udviser respekt for borgernes privatliv, og at de altid banker på døren, og præsenterer sig ved besøg i hjemmet. To borgere er tilfredse med plejen og den praktiske hjælp, de modtager fra leverandøren, mens en borger oplever, at hjælpen ikke altid leveres rettidigt, og at indgåede aftaler om at varsle borgeren ved forsinkelser ikke efterleves.

Medarbejderne har fokus på, at hjælpen leveres med afsæt i borgernes ønsker, og den leveres med et rehabiliterende sigte, ligesom medarbejderne har stort fokus på en anerkendende og individuel tilpasset kommunikation. BDO observerer en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard i de besøgte borgers hjem, og observerer, at borgerne er soignerede ud fra egne ønsker til livsstil, fraset i et tilfælde, hvor en borger ikke har modtaget sine bad.

Den socialfaglige dokumentation fremstår i varierende grad opdateret og fyldestgørende beskrevet. BDO har samtidig, i forbindelse med dokumentationsgennemgang samt medarbejderinterview, identificeret væsentlige mangler, idet det på tilsynstidspunktet konstateres, at flere medarbejdere ikke har adgang til borgerjournaler i Nexus, og dermed dels ikke kan orientere sig i borgernes aktuelle problemstillinger og igangværende indsatser, ligesom de ikke har mulighed for at bidrage med tidstro og relevant dokumentation. Manglen vurderes at være alvorlig, idet den manglende adgang til væsentlige oplysninger om borgernes behov for pleje og støtte udgør en risiko for borgersikkerheden. Derudover konstateres det, at en medarbejder på tilsynstidspunktet er tildelt opgaver, der ifølge kørelisten påbegyndes, før medarbejderens indmøde, hvorfor dagens borgerbesøg må afkortes for at kunne nås i medarbejderens arbejdstid. Borgerne modtager derfor ikke konsekvent den visiterede tid. BDO konstaterer desuden mangler relaterede til medarbejdernes kendskab til og efterlevelse af hygiejniske retningslinjer, idet engangsforklæder ikke konsekvent anvendes ved personlig pleje, ligesom en medarbejder tilkendegiver selv at vaske sit arbejdstøj.

Privat leverandør af rengøring og praktisk hjælp

Af figuren fremgår fordelingen af scorer for den private leverandør af rengøring, Jammerbugt Rengøring, for årene 2022, 2023 samt 2024 for de tre temaer, der indgår i tilsynet.



Det er BDO's samlede vurdering, at Jammerbugt Rengøring, som er en privat leverandør inden for levering af visiterede rengøringsydelser i Jammerbugt Kommune, overvejende lever op til kvalitetsstandarderne og det vedtagne serviceniveau på området. Den samlede gennemsnitlige score er i 2024 4,0, hvilket er lidt lavere end den gennemsnitlige score i 2023, som var 4,7. BDO har i år givet tre anbefalinger til leverandøren, som retter sig mod mangler i dokumentationen, efterlevelse af GDPR-regler samt manglende overholdelse af håndhygiejniske retningslinjer.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af de leverede ydelser, og borgerne oplever stor kontinuitet og fleksibilitet fra både ledelse og medarbejdere, der er imødekommende over for borgernes ønsker til hjælpen. Borgerne fremhæver enslydende et velfungerende samarbejde med leverandøren, og de oplever en god omgangstone fra medarbejderne.

Medarbejderne er opmærksomme på, at hjælpen leveres med kvalitet og med afsæt i borgernes ønsker, og de kan redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, hvor dette er muligt, bl.a. i ud-møntningen af målrettede rehabiliterende indsatser i et velfungerende samarbejde med borgerne og kommunens visitation. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for særlige hygiejniske risikofaktorer, herunder skift af vand og klude samt brug af relevante værnemidler, mens BDO vurderer et behov for øget opmærksomhed på, at medarbejderne efterlever en god håndhygiejne. Leverandøren oplyser, at medarbejderne primært har faste ruter og fast tilknyttede borgere med henblik på at understøtte kontinuiteten hos borgerne samt at sikre høj kvalitet i opgaveløsningen. Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard i de besøgte borgers hjem.

2. FORMÅL OG METODE

2.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække i hvilken grad, der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis, der udføres på stedet.

Tilsynet vil, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, have fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset borgernes individuelle ønsker og muligheder. Tilsynet vil desuden have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse afpasset målgruppen som sådan samt den enkelte borgers ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovgiver, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

2.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borgere. Tilsynene foretages som uanmeldte tilsyn. Interviewguides er målrettet de enkelte tilbudstyper, og de tilsynsførende har en relevant faglig baggrund og erfaring inden for det pågældende tilsynsområde.

2.3 VURDERING

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 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.