



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmeplejen
Hjemmeplejen Brovst

Uanmeldt tilsyn
September 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

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 Brovst, Vestergade 9, 2. sal, 9460 Brovst

Leder: Lone Freundlich Hansen

Dato for tilsynsbesøg: Den 21. september 2023, kl. 08.30 - 14.00

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 og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes i samarbejde med leder, som oplyser om en velfungerende medarbejdergruppe. Leder oplyser desuden, at leverandøren skal flytte til ny lokation i efteråret, hvilket gruppen ser frem til, idet pladsmanglen mærkes i hverdagen. Derudover bemærker leder, at leverandøren siden april har haft borger-tilgang, og at de betjener omtrent 350 borgere, fordelt på 27 dagsruter, otte aftenruter og fire ruter om natten.

Det ledelsesmæssige fokus har været rettet mod rekruttering af faglærte medarbejdere, og leder oplever stadig, at det er svært at tiltrække tilstrækkelige og kvalificerede faglærte medarbejdere, og årsagen tilskrives bl.a. demografien. Leder har stillingsopslag oppe, og leder arbejder samtidig med fastholdelse, hvor seniorordningen flittigt benyttes og tilbydes til medarbejderne. Aktuelt er 10 stillinger vakante - syv stillinger på dagholdet og tre stillinger på aftenholdet. Medarbejdergruppen favner pt. 50 faglærte medarbejdere. De ledige vagter lægges op på den interne portal "Simplyplan", der dækkes af leverandørens egne ansatte, som gerne vil have mer- eller overarbejde samt tilknyttede afløsere.

Leder oplyser om et dagligt og målrettet arbejde med at optimere fagligheden, fx fremhæves det tætte samarbejde med kommunens kvalitetsteam i hjemmeplejen, som besøger leverandøren ved behov eller med faste intervaller, og de understøtter medarbejderne med sparring, fx i dokumentation.

Medarbejdersituationen beskrives af leder som overvejende stabil og sygefraværet som middel. Leder oplyser, at flere af medarbejderne er erfarne med høj anciennitet. Dog har leverandøren siden sommer haft to langtidssygemeldinger - en om aftenen og en om dagen - begge grundet fysiske skavanker.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der bl.a. i samarbejde med kvalitetsteamet er fulgt op på sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Hjemmeplejen Brovst. 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, hvor dedikerede og engagerede medarbejdere og ledelse har fokus på at tilrettelægge pleje, omsorg og den praktiske hjælp på borgernes præmisser. Leverandøren præges dog fortsat af rekrutteringsudfordringer i forhold til at sikre tilstrækkeligt faglært personale. Tilsynet vurderer ligeledes, at leverandøren arbejder med dokumentationspraksis, hvor tilsynet har fundet enkelte mangler, hvorfor dokumentationen fortsat udgør et udviklingsområde med dertilhørende anbefalinger.

Kerneydelsen leveres med en overvejende god borgeroplevet kvalitet, dog har et borgerudsagn, omhandlende varieret oplevelse af kvaliteten i leveringen af kerneydelsen, medvirket til en anbefaling inden for temaet pleje og støtte. Medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser i midlertidige såvel som i permanente forløb, som understøtter borgernes egenomsorg og mestring.

I relation til årstemaet "kommunikation og samspil" er det tilsynets vurdering, at leder såvel som medarbejdere er meget opmærksomme på at sikre en professionel og anerkendende kommunikation, baseret på respekt for det enkelte menneske.

Årets tilsyn har givet anledning til i alt fire anbefalinger, som tilsynet vurderer, vil kræve en ledelsesmæssig indsats at udbedre.

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.

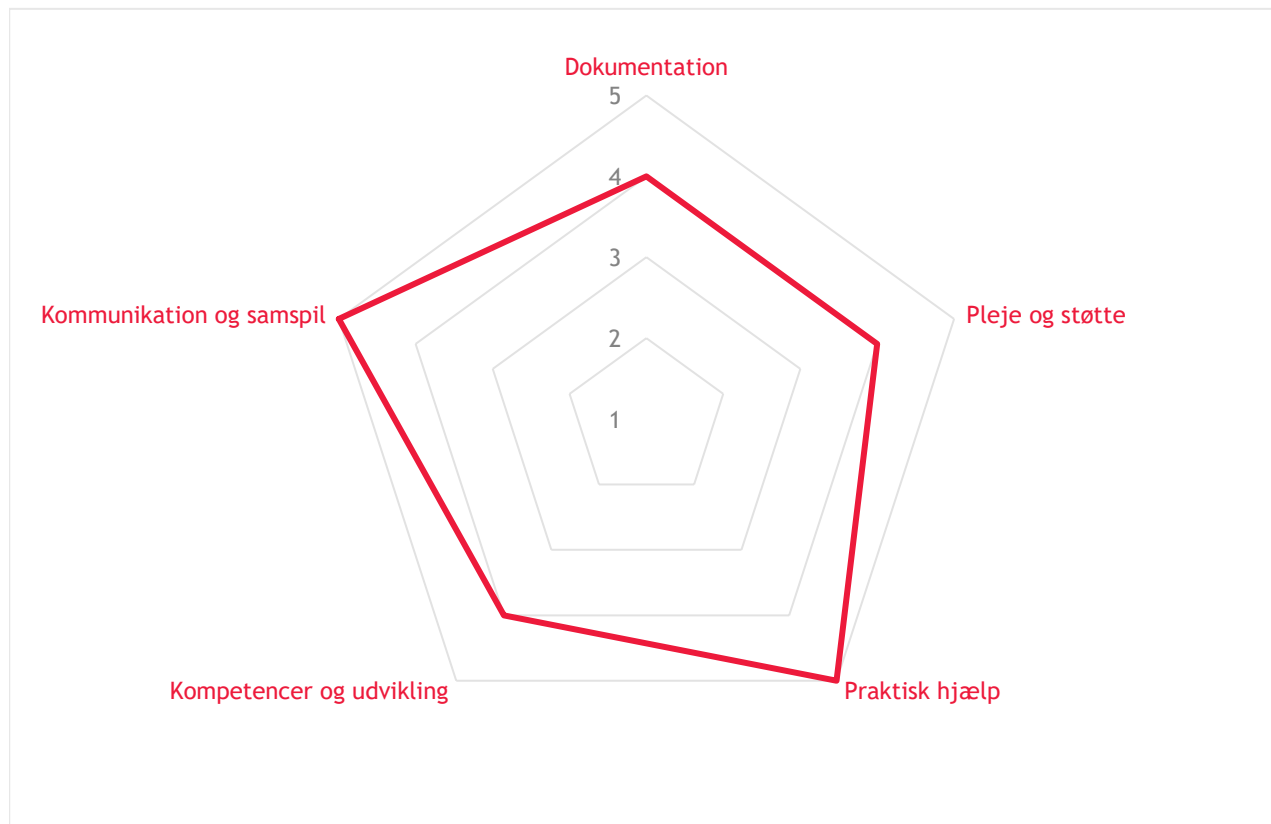
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne sikrer fyldestgørende beskrivelser af borgernes pleje- og støttebehov i døgnrytmeplanerne.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfolde punktet vaner, hos en konkret borger, og konsekvent relatere observationsnotater til relevante tilstande.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at følge op hos en konkret borger med henblik på at afstemme og sikre ensartet kvalitet i levering af opgaverne.
4. Tilsynet anbefaler leder et fortsat målrettet fokus på at rekruttere faste faglærte medarbejdere.

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 med den socialfaglige dokumentation, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejdere oplyser, at alle har ansvar for at sikre en opdateret borgerjournal og at dokumentere observationer og ændringer i observationsnotater. Ifølge medarbejderne foregår der løbende kollegial sidemandsoplæring og sparring med faglig koordinator fra kvalitetsteamet. Medarbejderne fremhæver positivt en ny intern hjemmeside, som de kan tilgå ved tvivl, hvor retningslinjer og instrukser vedrørende dokumentationspraksis er beskrevet. Dokumentationen for fire borgere er gennemgået med faglig koordinator fra kvalitetsteamet.

Den socialfaglige dokumentation fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der beskrivelse af hhv. hjælpen til bad, påklædning og anretning af mad i to tilfælde. Generelle oplysninger ses udfyldte og ajourførte, fraset en enkelt mangel, hvor punktet vaner ikke er beskrevet. Funktionsevnetilstande er oprettede, svarende til den visiterede hjælp, og de foreligger opdaterede i forhold til borgernes aktuelle funktionsniveau. Hos alle borgere ses relevante observationsnotater, som dog ikke er konsekvent relaterede til en tilstand.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje og støtte

Score: 4

Vurdering:

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

Tre borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. Borgerne oplever, at medarbejderne er fleksible i forhold til hjælpen, og at de tilgodeser borgernes ønsker og vaner. En borger, som er i forløb efter SEL § 83a, oplever god støtte fra medarbejderne og effekt i forhold til den aktuelle og midlertidige hjælp. En borger udtrykker delvis tilfredshed med hjælpen, og borgeren beskriver svingende kvalitet ved levering af kerneydelsen afhængig af, hvilke medarbejdere der hjælper borgeren. Udsagnet er videreformidlet til leder.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg via koordinerende morgenmøder, løbende tværfaglig sparring og orientering i dokumentationen. Planlægger udarbejder kørelister med afsæt i at sikre kontinuitet og rette erfaring og kapacitet i opgaveløsningen. Medarbejderne redegør for kontinuerlig telefonisk sparring, hvor social- og sundhedsassistenten inddrages ved ændringer i borgernes tilstande, og de vurderer næste tiltag, fx sparring med hjemmesygeplejen. Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage borgerne ift. deres ønsker og vaner i plejen.

Triagering af borgernes tilstande foregår tre gange ugentligt, hvor hjemmesygeplejen deltager en gang ugentligt. Ifølge medarbejderne afholdes triageringsmøderne ud fra en fastlagt struktur med gennemgang af borgere, som er kategoriserede gule eller røde. En gang ugentligt, og i forlængelse af triagen, deltager medarbejdere fra "Vi bevæger Ældre-forløb" for at drøfte indsatser/forløbene efter SEL § 83a. I den forbindelse oplyser medarbejderne, at terapeuter fra "Vi bevæger Ældre-forløb", ud over at vejlede, også er med på borgerbesøg ved behov herfor, fx ift. at vejlede eller sikre rette hjælpemiddel. Ligeledes fremhæver medarbejderne det tværfaglige samarbejde med den borgernære sygeplejerske, som inddrages i komplekse forløb, og som sikrer sammenhæng og samler trådene i forløb, hvor borgerne ikke har pårørende. Teammøder med borgergennemgang afholdes en gang om ugen i de fire teams.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med et vedligeholdende og rehabiliterende sigte hos borgerne, bl.a. ved at inddrage borgernes ressourcer ved den daglige ADL eller påklædning. Der er desuden et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i form af løbende opmærksomhed på hygiejne og forebyggelse af UVI.

Tilsynet observerer på borgerbesøg, at borgerne er soignerede ud fra egne ønsker til vanlig 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, og de modtager bl.a. hjælp til rengøring, vasketøj og anretning af mad samt oprydning. Borgerne tilkendegiver, at hjælpen kommer som aftalt.

Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør for, at de har fokus på at inddrage borgernes ressourcer, hvor det er muligt, fx via inddragelse af borgeren i delopgaver, når frokosten skal smøres eller ved rengøringen.

Hjælpen ydes i samarbejde med borgerne, og medarbejderne er opmærksomme på at tilgodese borgernes ønsker og vaner.

Medarbejderne kan desuden kompetent redegøre for særlig indsætter i forhold til de hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, bl.a. oplyser medarbejderne, at forklæde konsekvent anvendes ved personlige pleje, bad og skift af sengelinned. Ligeledes tilkendegiver medarbejderne, at handsker og overtrækssko benyttes ude i borgernes hjem, ligesom medarbejderne hyppigt spritter deres hænder af mellem opgaverne.

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

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejderne har rette faglige kompetencer i forhold til målgrupperne. Leder har et dagligt fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling, som bl.a. foregår via de faglige mødefora, såsom triage-teams/personale-, assistent- og sygeplejerskemøder. Leder tilstræber desuden at være tæt på medarbejderne i hverdagen, og leder deltager altid på morgenmøderne, ligesom relevante samarbejdspartnere eller kvalitetsteamet inddrages til sparring og vejledning ved individuelle komplekse borgerforløb. Leder prioriterer ligeledes medarbejdernes kompetenceudvikling i form af QualiCare, som er e-learningkurser, og leder fremviser efterårets program, som er tilpasset de enkelte faggrupper.

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de redegør for gode muligheder for at dygtiggøre sig inden for egne kompetencer. I den forbindelse nævner medarbejderne et tæt samarbejde med planlægger, hjemmesygeplejen og kvalitetsteamet, som understøtter og oplærer medarbejderne i relevante faglige kompetencer i relation til opgaveløsningen.

Triage og teammøderne med borgergennemgang fremhæves ligeledes som fagligt berigende, ligesom opslag i VAR-portalen, ifølge medarbejderne, flittigt anvendes ved tvivl eller faglige drøftelser. En medarbejder redegør for assistentmødernes faglige indhold, hvor drøftelser vedrørende uddelegerede opgaver og sårpleje har været på dagsordenen. E-learningprogrammets kurser er ifølge medarbejderne løbende med til at understøtte deres kompetenceudvikling, ligesom leder beskrives som lydhør ved forespørgsler om behov for yderligere viden. Medarbejderne redegør for, at nyansatte følger et individuelt tilrettelagt introduktionsprogram med følgedage og opfølgning.

I vurderingen af temaet vægtes de aktuelle vakante stillinger, som medfører et samlet kompetencetab i medarbejdergruppen.

2.4.5 Kommunikation og samspil

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever generelt, at medarbejderne udviser en god og anerkendende omgangsform. Borgerne oplyser, at de har et individuelt samspil med medarbejdere, alt efter kemi, men de tilkendegiver, at alle medarbejderne er imødekommende, og at de respekterer borgernes privatliv og grænser.

Leder redegør for løbende dialoger med medarbejderne om den professionelle tilgang og faglighed i samspelet med borgerne. I den forbindelse fortæller leder om hjemme-

Besøg hos borgere ved behov herfor, bl.a. for at afdække og sikre forventningsafstemning, og leder giver eksempel herpå. Ifølge leder benyttes teammøder ligeledes til at afstemme og drøfte ensartede tilgange til borgerne, uanset levevis, så respekten for det enkelte individ og fagligheden sikres. Ligeledes redegør leder for et tværfagligt samarbejde med medarbejdere på et bosted for at sikre de rette tilgange til borgerne.

Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne, fx er medarbejderne opmærksomme på, at de er gæster i borgernes hjem, og de udviser respekt ved at banke på borgernes dør, inden de går ind. Derudover afkoder medarbejderne borgernes dagsform, og de tilpasser deres adfærd og kommunikation til situationen. En anerkendende og imødekommende tilgang til borgerne fremhæves af medarbejderne som et grundelement i samspillet med borgerne. Medarbejderne reflekterer over et særligt fokus i samspillet med borgere, som er kognitivt svækkede, hvor leverandøren tilstræber kontinuitet og faste medarbejdere, som kan understøtte genkendelighed for borgerne.

Leder og medarbejdere tilkendegiver, at de indbyrdes ikke har oplevet brud på omgangstonen, eller at de er bekendt med kollegial uhensigtsmæssig adfærd hos borgerne, og de tilkendegiver, at de har tillid til at drøfte eventuelle brud indbyrdes eller at inddrage leder.

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.

