



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Fjerritslev Vest

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 leverandøren.

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 Vest, Parkvænget 25, 9690 Fjerritslev

Leder: Anja Krogsgaard Jacobsen

Dato for tilsynsbesøg: Den 23. oktober 2023, kl. 08.30 - 13.30

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:

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

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, som oplyser om en velfungerende medarbejdergruppe. Leverandøren betjener ca. 200 borgere, og de har på hverdage 18 køreruter i by og land. Leder oplyser desuden om et tæt samarbejde med sin lederkollega for Øst-gruppen, bl.a. ift. aftenholdet, som ledes i fællesskab. Derudover har lederne ansat en vagtplanlægger, som udarbejder medarbejdernes vagtplaner i begge grupper, hvilket har medvirket til mere tid og overskud til den daglige ledelse af drift og faglig udvikling.

Det ledelsesmæssige fokus har ligeledes været rettet mod dokumentationen, hvor leverandøren for nyligt har udpeget tre nøglepersoner inden for området, som flere gange ugentligt tilbyder sparring og sidemandsoplæring til kollegaer.

Et andet tiltag har været at tilgodese social- og sundhedsassistenternes ønske om ændringer til vagtplanen, så de fremadrettet arbejder hver tredje weekend mod tidligere hver anden weekend. Leder tilkendegiver fastholdelseelementet, men de erfarer fortsat, at det er svært at rekruttere social- og sundhedsassistenter.

Medarbejdersituationen er kendetegnet ved en stabil og fasttømret medarbejderstab, som alle byder ind og tager ansvar i hverdagen. Sygefraværet er lavt, dog aktuel med en langtidssygemeldt medarbejder, som ikke er arbejdsrelateret. Aktuelt har to vakante stillinger netop været i opslag uden kvalificerede ansøgere, og det skal i genopslag. Leverandøren dækker pt. vakanser ind med seks social- og sundhedsassistentelever, som er under uddannelse hos leverandøren.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er fulgt op på sidste års anbefalinger, som omhandlede dokumentationen, medarbejdernes kommunikation samt behov for kompetenceudvikling. Leder redegør bl.a. for vedvarende drøftelser om kommunikationen til borgerne, og ledelsen har været opsøgende hos medarbejderne ift. ønsker til kompetenceudvikling.

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 Vest. 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, som vægter, at de visiterede pleje- og omsorgsydelser samt den praktiske hjælp tilrettelægges og leveres i tæt samarbejde med borgerne.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en overvejende god borgeroplevelse og faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for rehabiliterende indsatser i vedvarende såvel som i de midlertidige forløb med henblik på at bevare borgernes funktionsniveau.

Tilsynet har identificeret mangler i dokumentationen og medtaget et borgerudsagn, hvor tilsynet vurderer et behov for opfølgning og indsatser.

Tilsynet har i alt givet anledning til tre anbefalinger rettet mod temaet dokumentation og temaet pleje og omsorg. Tilsynet vurderer, at manglerne kan udbedres med en målrettet og relativt beskedent ledelsesmæssig indsats.

Vedrørende årstemaet ”kommunikation og samspil” vurderer tilsynet, at leverandøren er kendetegnet ved at udvise stor opmærksomhed på og respekt for borgernes forskellige levevis, selvbestemmelse samt behov for samspil med medarbejderne ved levering af kerneopgaven.

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.

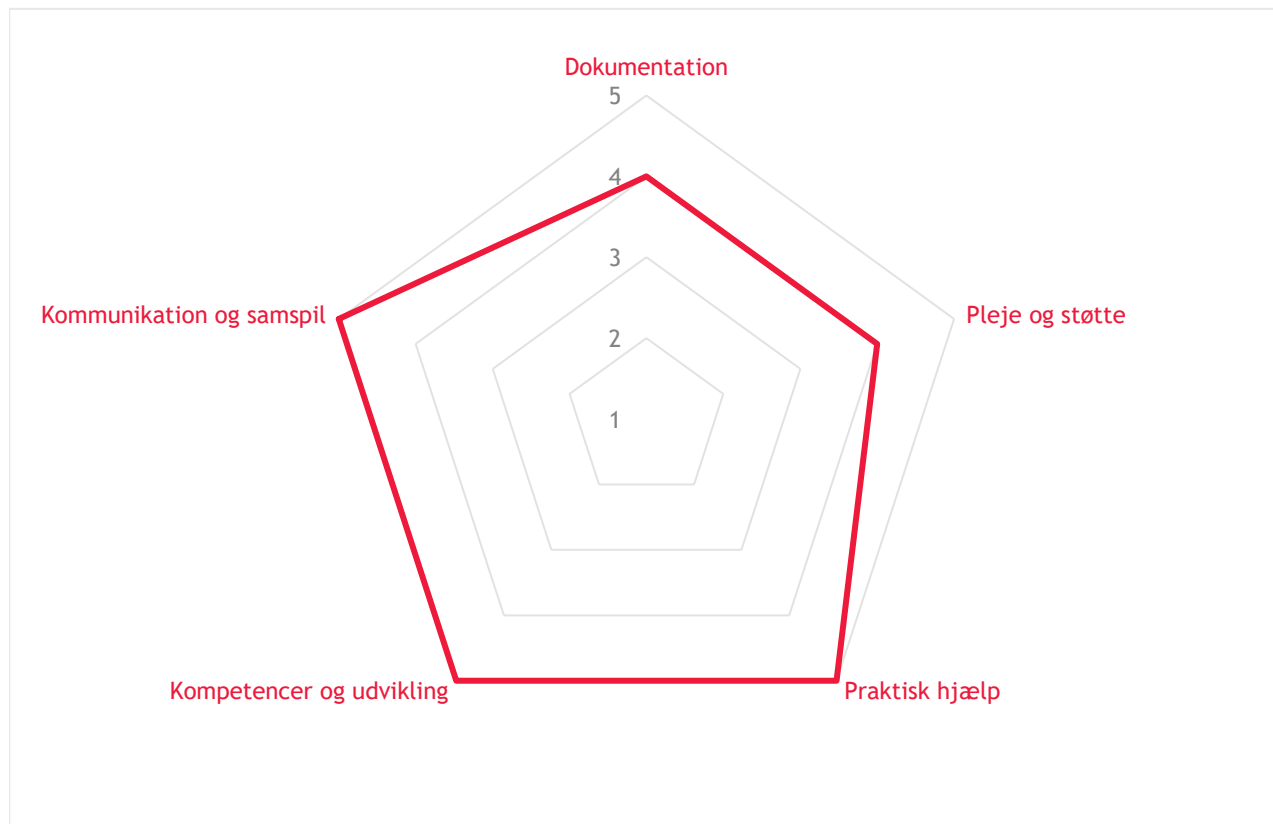
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere døgnrytmeplaner med beskrivelse af hjælpen til rengøring.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde udfylder generelle oplysninger, jf. kommunens retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler, at leder følger op på konkret borgerudsagn, og at de sikrer, at samtlige medarbejdere orienterer sig i dokumentationen forud for et borgerbesøg.

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 arbejder målrettet med den socialfaglige dokumentation, så den understøtter kvaliteten og de visiterede ydelser i daglig praksis. Medarbejderne redegør for rolle- og ansvarsfordelingen i forhold til at ajourføre dokumentationen, og de oplyser, at alle medarbejdere får afsat tid til at opdatere borgerjournaler. Ud over leverandørens nøglepersoner på dokumentationsområdet stiller kommunens kvalitetsteam sig til rådighed for sparring og sidemandsoplæring, ligesom teamet udfører jævnlige audits.

Dokumentationen for fire borgere er gennemgået med en medarbejder 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 hjælpen til rengøringsydelserne i to tilfælde. Generelle oplysninger er udfyldte og ajourførte hos tre borgere, men de mangler udfoldelse hos den fjerde borger. Funktionsevnetilstande er oprettede og vurderede, svarende til borgerens visiterede ydelser og aktuelle funktionsniveau. Hos alle fire bor-

gere foreligger der relevante observationsnotater, som er relaterede til relevant tilstand. 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: 4

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

Tre borgere er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. Den fjerde borger er delvist tilfreds med hjælpen, da borgeren oplever mange forskellige og travle medarbejdere, hvor ikke alle kender til opgaverne, hvilket trætter borgeren at skulle forklare. Borgerne oplever, at medarbejderne kommer rettidigt, og at medarbejderne er fleksible i forhold til deres ønsker og vaner. En borger, som er i forløb efter SEL § 83a, beskriver stor støtte fra medarbejderne, og borgeren har genvundet sit tidligere funktionsniveau på flere områder.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. via faste køreruter og fælles indmøde om morgenen, hvor social- og sundhedsassistenter fordeler sundhedslovsindsatser og sikrer opdatering i FMK. Medarbejderne redegør desuden for faglig sparring og planlægning på tværs af de forskellige faggrupper om morgenen, ligesom alle orienterer sig i dokumentationen. På borgerbesøgene og i plejen inddrages borgernes ønsker og vaner ved løbende dialog og ud fra borgernes dagsform, ligesom medarbejderne tager afsæt i livshistorien.

Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages social- og sundhedsassistenter, som laver en faglig vurdering, og de udfører TOBS ved behov, ligesom de vurderer, om hjemmesygeplejen eller borgernes læge skal kontaktes. Ifølge medarbejdere foregår løbende sparring om borgerne telefonisk og fysisk, når medarbejderne samles til frokost. Triageringsmøder afholdes to gange ugentlig, hvor hjemmesygeplejen deltager på det ene møde, mens terapeuter fra VBÆ er med på det andet triageringsmøde. Handleplansmøder afvikles ad hoc, og særligt i forbindelse med komplekse borgerforløb. Medarbejderne redegør for et tæt samarbejde med hjemmesygeplejen, som er placeret i samme bygning, ligesom de benytter sig af kommunens tværfaglige samarbejdspartnere, såsom terapeuter, demenskoordinator og fag-sygeplejerskerne inden for KOL-, hjerte- og palliationsområdet.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i plejen med fokus på at inddrage borgernes ressourcer, fx ved påklædning og i forflytningssituationer. Samtidigt spørger medarbejderne ind til borgernes aftaler i løbet af dagen mhp. at understøtte borgerne, så energi og overskud er til hele dagen, fx et familiebesøg, anden aktivitet eller træning. Opfølgning på indsatser hos borgere i SEL § 83a forløb sker via et samarbejde med terapeuterne i VBÆ og Visitationen.

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 modtager hjælp til rengøring, vasketøj og anretning af ernæring. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og de oplyser, at hjælpen kommer som aftalt.

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 ved at dele opgaverne imellem borger og medarbejder, fx lægger en borger selv noget af sit vasketøj sammen, mens en anden borger selv lægger tøjet i vaskemaskinen.

Medarbejderne kan redegøre for særlige indsatser vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, hvor forklæder anvendes ved personlig pleje, og overtræksdragter og mundbind er benyttet hos borgere, som fx har været ramt af COVID. I den forbindelse reflekterer medarbejderne over det øgede hygiejnefokus, som er affødt af pandemien, og som nu er fast implementeret, bl.a. med hyppig afspritning af hænderne på borgerbesøgene, ligesom handsker flittigt benyttes.

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 fornødne ressourcer til opgaverne. Medarbejdergruppen består af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere og tre ufaglærte medarbejdere i vikariat. Leder oplyser, at en større andel af medarbejderne har høj anciennitet.

Leder prioriterer kompetenceudvikling i medarbejdergruppen i form af kursustilbud, daglig sparring og mødefora, og leder er opmærksom på, at medarbejderne opnår kompetencer ud fra kommunens nye vedtagne delegeringsramme. Leder oplyser, at rammen giver hjælpergruppen mulighed for flere kompetencer, fx oplæring i administration af smerte- og demensplaster. Oplæring i delegerede ydelser varetages af social- og sundhedsassistenterne eller hjemmesygeplejen, mens leder godkender de personlige uddelegeringer, og de udfører stikprøvekontroller i medarbejdergruppen.

Leder oplyser desuden, at Nexus nøglepersonerne har været på kursus, ligesom den nye praktikvejleder har gennemgået uddannelse, og en social- og sundhedshjælper har været på kommunens "update-kursus" for hjælpergruppen. Derudover påbegyndes forflytningskursus om 14 dage, ligesom nye obligatoriske e-learningmoduler i Kvali-Care opstartes sidst i oktober. Leder tilstræber, at social- og sundhedsassistent og -hjælperne har et fagligt indhold, fx er social- og sundhedshjælperne blevet undervist i UVI, medicin håndtering samt ernæring. Medarbejdertrivsel er ifølge leder god.

Medarbejderne oplever gode muligheder for at dygtiggøre sig og udfolde deres kompetencer, og de værdsætter positivt den nye delegeringsramme. Medarbejderne fortæller, at de bl.a. er blevet oplært i smerteplaster og comprilan-forbinding, og de tilkendegiver samtidig et medansvar for at sige til og fra over for opgaver. Delegeringsoverigten hænger i gruppe-lokalet, hvilket ifølge medarbejderne gør den nem at orientere sig i, hvilket også har medvirket til dialog og nysgerrighed blandt kollegaer ift. muligheder for oplæring i nye kompetencer.

Medarbejderne tilskriver desuden de gode arbejdsforhold, herunder den daglige drift, gruppens velfungerende sparrings- og samarbejdskultur og en lydhør leder, for at bidrage til medarbejdernes læring og udvikling. Ud over de faglige møder inviteres medarbejderne til læringseftermiddage hvert kvartal, hvor sygeplejegruppen holder praksisnære oplæg, bl.a. inden for forebyggelse eller observationer i forbindelse med UVI.

VAR-portalen benyttes, ifølge medarbejderne, som et aktivt opslagsværk både individuelt og i fællesskabet, fx medførte en nylig drøftelse i gruppen vedrørende optræk af insulin før givning til, at instruksen blev genbesøgt.

2.4.5 Kommunikation og samspil

Score: 5	<p>Vurdering:</p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og de beskriver medarbejderne som venlige og imødekommende. Borgerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og grænser i relation hertil.</p> <p>Leder har løbende drøftelser med medarbejderne, omhandlende kommunikation og tilgange til borgerne, på møder og i dagligdagen. Ifølge leder er drøftelserne relevante ift. at sikre retning for det faglige fokus og kerneopgaven samt at understøtte borgernes selvbestemmelsesret - også når det vedrører borgernes levevis - som ud fra et sundhedsfagligt perspektiv ikke altid er hensigtsmæssig.</p> <p>Derudover har leder en vedvarende opmærksomhed på den interne og kollegiale kommunikation og omgangsform. Leder reflekterer over den indbyrdes forventning, som understøtter driften, arbejdsgange og samspillet, fx at medarbejderne er forberedte ved triageringsmøderne, og at mere tværfaglige og dybdegående borgerdrøftelser foregår inden for aftalte strukturerede rammer. Leder tilkender giver en medarbejdergruppe, som er meget omsorgsfulde og lydhøre over for hinanden.</p> <p>Ifølge leder er der ikke indgivet nogle klager.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne. Medarbejderne oplyser, at de møder borgerne anerkendende og med respekt samt en individuel tilpasset tilgang, som tager afsæt i den indbyrdes relation og den enkelte borgers personlighed. Medarbejderne er bevidste om, at de er gæster i borgernes hjem, og de har fokus på at understøtte et tillidsfuldt samarbejde med de pårørende, som kan variere, alt efter de pårørendes ønsker og behov.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at forebygge omsorgstræthed og forråelse i gruppen ved at være åbne over for hinanden og aflæse hinandens humør og overskud. Ifølge medarbejderne er det tilladt at sige til og fra ift. opgaver, hvis medarbejderne på dagen ikke har det faglige overskud. Hvis leder eller medarbejdere gøres bekendte med uhenigtsmæssig adfærd hos borgerne, beskriver medarbejderne tillid til at tage en dialog med pågældende kollega eller leder, hvilket dog ikke har været nødvendigt.</p>
-----------------	--

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.

