



# Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior  
Kommunal leverandør af hjemmepleje Aabybro

Uanmeldt tilsyn  
December 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 Aabybro, Industrivej 9-11, 9440 Pandrup

Leder: Birgitte Andersen

Dato for tilsynsbesøg: Den 5. december 2023, kl. 08.30 - 14.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Fire borgere
- To pårørende

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 planlægges med leder, som oplyser om en velfungerende medarbejdergruppe, som er i sin begyndelse med at arbejde i tre mindre teams. Ifølge leder betjener leverandøren 336 borgere, og de har i alt 26 ruter i hverdagene og 18 ruter i weekenderne.

En ledelsesmæssig indsats har været rekruttering af faglærte medarbejdere, og de seneste to måneder er otte nye medarbejdere tiltrådt, hvoraf fire er social- og sundhedsassistenter. Derudover har leder og medarbejdere arbejdet med drøftelser vedrørende kulturen og den fælles forståelse af kerneopgaven, en proces som er faciliteret i samarbejde med en HR-konsulent i kommunen. Leder oplever en positiv effekt og udvikling, og leder oplyser, at regler og retningslinjer, fx ift. barn sygedag, er blevet præciseret, og at det var en øjenåbner for flere medarbejdere.

Leder beskriver ingen nævneværdige udfordringer, men hun tilkendegiver, at rekruttering af kvalificerede faglærte medarbejdere har trukket veksler, ligesom manglen på faste medarbejdere tidligere har haft betydning for den daglige koordinering og planlægning. Leder er tilfreds med, at medarbejdergruppen er fulltallig, og introduktion af de nye medarbejdere har været prioriteret.

Medarbejdersituationen beskrives som stabilitet, og leverandøren har ingen vakante stillinger. Sygefraværet er på et middel niveau, grundet to langtidssygemeldinger samt det aktuelle korttidsfravær pga. årstidsrelaterede infektioner. Fraværet dækkes dels via "Simple-plan", hvor faste medarbejdere og afløsere byder ind på vagterne, ligesom eksterne vikarer fra Carelink benyttes.

## 1.2 Opfølgning

Leder redegør for opfølgning på sidste års anbefalinger, bl.a. arbejdet med at rekruttere faglærte medarbejdere, og at opdele medarbejdergruppen i mindre teams mhp. at understøtte kontinuiteten hos borgerne. Dokumentationspraksis er, ifølge leder, et vedvarende område med løbende sparring og sidemandsoplæring, og leder bemærker en positiv udvikling og forståelse blandt medarbejderne.

## 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 Aabybro. 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 dagligt arbejder på at sikre en kvalificeret pleje, omsorg og praktisk hjælp til borgerne med afsæt i borgernes ønsker og behov. Tilsynet bemærker desuden, at leder har haft et målrettet fokus på at rekruttere faglærte medarbejdere.

Det er tilsynets vurdering, at kerneydelsen leveres med en borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser, som understøtter borgernes egenomsorg og mestring. Dog har tilsynet afdækket enkelte mangler i dokumentationen vedrørende anvendelsen af værnemidler samt i relation til medarbejdernes kompetencer og udvikling.

I relation til årstemaet, Kommunikation og samspil, er leverandøren overvejende kendetegnet ved leders og medarbejders fokus på at sikre et samspil på borgernes præmisser. En anbefaling er dog givet i forbindelse med et pårørendeudsagn.

Tilsynet har i alt givet fem anbefalinger, som retter sig mod samtlige temaer, fraset temaet Pleje og omsorg, og tilsynet vurderer, at det vil kræve en ledelsesmæssig opfølgning og indsats at udbedre manglerne.

### 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.

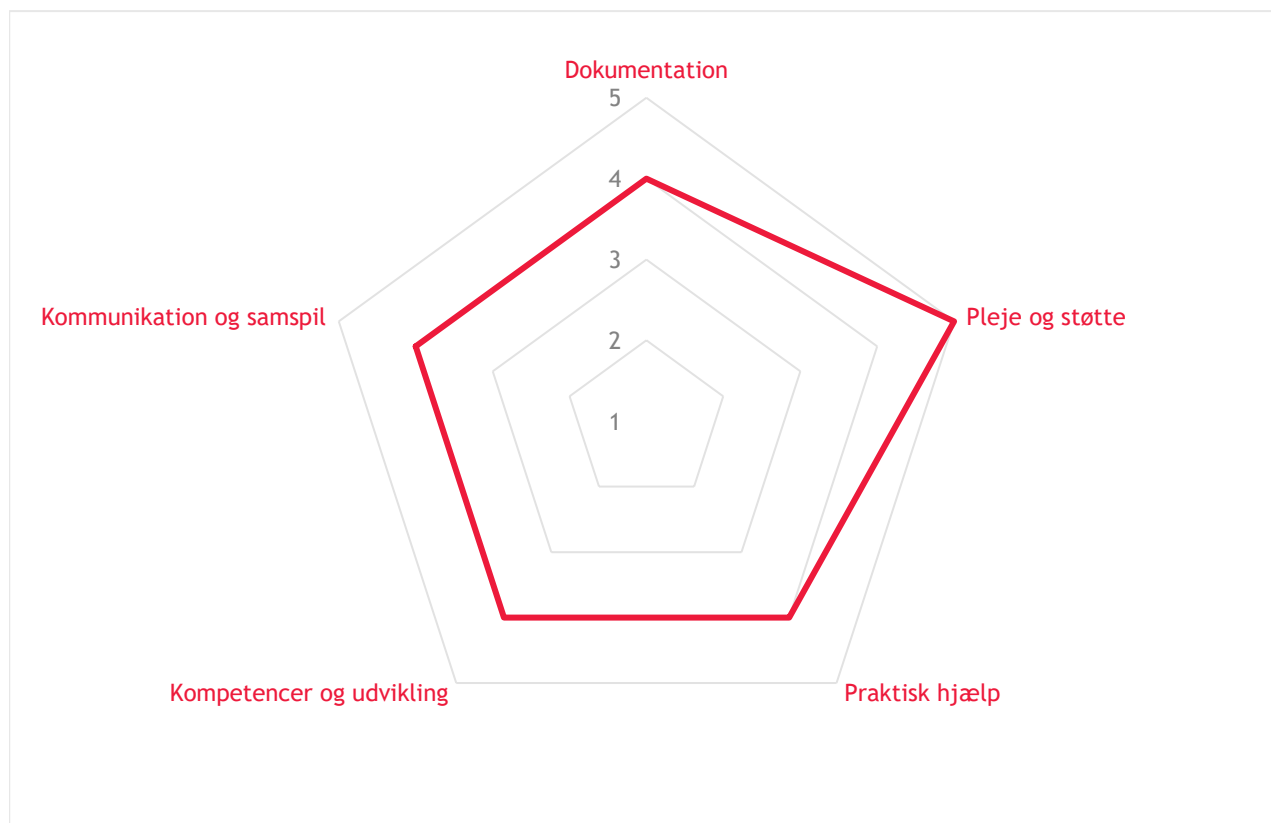
#### 2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfylde punkterne mestring, motivation, ressourcer og vaner hos en konkret borger.
2. Tilsynet anbefaler leder og medarbejder en øget opmærksomhed på, at observationsnotater konsekvent relateres til relevante tilstande.
3. Tilsynet anbefaler, at leder følger op og sikrer, at alle medarbejdere anvender plastforklæder, jf. kommunens retningslinjer, og at nyansatte introduceres dertil.
4. Tilsynet anbefaler leder at følge op på medarbejdernes ønske om øget vidensdeling fra Nexus-nøglepersoner samt at have en opmærksomhed på medarbejdertrivsel, grundet medarbejderudsagn om træthed.
5. Tilsynet anbefaler, at leder følger op på konkret pårørendeudsagn om manglende lydhørhed og gentagne meningsudvekslinger, og at sikre, at medarbejderne konsekvent udviser en professionel adfærd i borgeres og de pårørendes hjem.

## 2.3 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 2.4 Vurdering i forhold til temaer

### 2.4.1 Dokumentation

Score: 4

**Vurdering:**

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

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med den socialfaglige dokumentation, så den understøtter de visiterede ydelser og kvaliteten i daglig praksis. Opdatering af borgerjournalerne er, ifølge medarbejderne, de faste medarbejders ansvar, mens alle medarbejdere supplerer med løbende observationer. Medarbejderne oplyser om løbende muligheder for indbyrdes sparring og sidemandsoplæring fra Nexus superbruger. Dokumentationen for fire borgere er gennemgået med planlægger.

Den socialfaglige dokumentation fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i døgnrytmeplaner velbeskrevet, handlingsvejledende og med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger er ajourførte, fraset hos en borger, hvor de fire punkter mestring, motivation, ressourcer og vaner savnes beskrevet. Funktionsevnetilstande

ses opdaterede. Tilsynet bemærker relevante observationsnotater, dog er observationsnotaterne ikke konsekvent relaterede til relevante tilstande. Der ses sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgerens 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 er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. De oplever overvejende faste medarbejdere, som er fleksible i forhold til deres ønsker og vaner. En borger, som er i SEL § 83a, oplever god effekt af øvelserne, som medarbejderne dagligt motiverer og støtter op om.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg via faste ruter i de tre teams, koordinerende morgenmøder og orientering i dokumentationen. Derudover har medarbejderne blik for omrokering i ruter, fx ved ændring af opgavens kompleksitet. Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages en social- og sundhedsassistent, som laver faglig vurdering, ligesom hjemmesygeplejen inddrages ved behov eller ved komplekse forløb. Medarbejderne redegør desuden for løbende sparring både telefonisk, og når de mødes i pauserne, og der er et tæt samarbejde med planlægger ift. ruterne. To gange ugentligt afholdes triagemøder med gennemgang af borgere, som er triagerede gule eller røde. Hjemmesygeplejen deltager en gang ugentligt. Medarbejderne redegør for et velfungerende tværfagligt samarbejde, bl.a. med aftenvagterne, hvor opgaver og opfølgning på indsatser oprettes via Nexus. Den helhedsorienterede indsats hos borgerne understøttes ligeledes ved sparring og samarbejde med kommunens fag-sygeplejersker, demenskoordinator eller enkelte borgers støttekontaktpersoner. Terapeuter fra "Vi bevæger Ældre-forløb" deltager hver 14. dag på triagemøder, hvor opfølgning på borgere i SEL §83a sker sammen med relevante medarbejdere.

Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i plejen. Medarbejderne oplyser om fokus på borgernes dagsform og aftaler, og de motiverer i videst muligt omfang til, at borgerne benytter egne ressourcer til den daglige ADL og ved mobilisering. Tilsynet observerer på borgerbesøg, at borgerne er soignerede ud fra egne ønsker til levevis.

## 2.4.3 Praktisk hjælp

### Score: 4

#### Vurdering:

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

Borgerne modtager hjælp til rengøring, vasketøj, og anretning af mad, og borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Borgerne oplyser desuden, at hjælpen kommer som aftalt.

Leder redegør for, at tre faste medarbejdere primært varetager rengøringen ude hos borgerne, og at øvrige medarbejdere kun har opgaven ved sygdom eller ferie. Ifølge leder har kontinuiteten medvirket til øget borgertilfredshed.

Medarbejderne kan redegøre for, at den praktiske hjælp ydes i samarbejde med borgerne, og medarbejderne har fokus på at inddrage borgernes ressourcer ud fra deres formåen. Medarbejderne giver bl.a. eksempler på, at tilberedning af mad eller udarbejdelse af en indkøbsseddel sker med delopgaver til borgeren og medarbejderne.

Medarbejderne kan fortælle om særlige indsatser vedrørende opmærksomhed på hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, fx opmærksomhed på løbende afsprøjtning af deres hænder på borgerbesøgene, ligesom handsker benyttes. Dog reflekterer og erkender medarbejderne, at de ikke konsekvent anvender plastforklæde ved personlig pleje, men at de er vidende om retningslinjerne. En forholdsvis nyansat medarbejder bemærker at være delvist introduceret til anvendelse af plastforklæder ved opstart, men at medarbejderen nu altid benytter forklæder på borgerbesøg. Medarbejderudsagn er videreformidlet til leder.

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

#### 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, og at der med de nye tiltrædelser er de fornødne ressourcer til opgaverne. Medarbejdergruppen tæller social- og sundhedsassistenter og -hjælpere med en lille overvægt af hjælpere. Derudover er der ansat to pædagoger, ligesom ufaglærte medarbejdere er tilknyttede som afløser. Leder oplyser, at nyansatte klædes godt på via et introduktionsprogram, herunder undervisning i Nexus samt med følgedage.

Leder prioriterer kompetenceudvikling i medarbejdergruppen ved at være tæt på i dagligdagen, ligesom triage- og teammøder bidrager til faglige drøftelser om opgaverne. Medarbejderne tilbydes ligeledes kurser, og leder nævner, at en social- og sundhedsassistent pt. gennemfører et 30 dages update-forløb, ligesom alle medarbejdere er påbegyndt e-learningkurser i "Kvali-care". De to pædagoger er tilknyttede komplekse borgerforløb, fx borgere med demens- eller psykiske lidelser, og der frembringer andre perspektiver og vidensdelere med kollegaer.

Medarbejderne oplever sig generelt godt klædt på til opgaverne, og de har løbende mulighed for at blive oplært i nye opgaver, som hjemmesygeplejen bistår med. Derudover tilkendegiver medarbejderne, at triage- og teammøder understøtter løbende udvikling af faglige kompetencer via drøftelser og sparring. Medarbejderne har desuden deltaget i undervisning i førstehjælp, forflytning og Nexus, og pt. gennemføres e-learning i "Kvali-care". VAR-portalen anvendes som opslagsværk ved tvivl, og en afløser er efterhånden ved at opnå et indblik i portalens muligheder. Medarbejderne ytrer dog ønske om, at leverandørens Nexus-nøglepersoner videreformidler viden om opdateringer eller fra kurser i fællesskab til medarbejdergruppen, idet kollegerne ofte oplever, at videndeles sker en-til-en. Udsagn er videregivet til leder.

Medarbejderne udtrykker, at de har en god medarbejdertrivsel, og de har set frem til, at de otte nye kollegaer er vel introducerede, da medarbejderne i en længerevarende periode har budt ind og taget ekstra vagter, hvorfor medarbejderne mærker en naturlig mental træthed. En træthed, der viser sig i aktuelle periode, hvor faste medarbejdere byder begrænset ind på vagterne ved korttidsfraværet, og eksterne vikarer må rekvireres.

## 2.4.5 Kommunikation og samspil

Score: 4

### Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. Flere borgere er meget trygge ved de faste og kendte medarbejdere, og de er glade for, at der er plads til humor i dialogerne. En pårørende roser medarbejderne for at være imødekommende. En anden pårørende oplever dog manglende imødekommenhed og lydhørhed ift. pårørendes ønske om, at medarbejderne benytter overtrækssko eller skiftesko. Pårørende redegør for gentagne meningsudvekslinger med medarbejdere, som møder pårørende med en forklaring om, at medarbejderne ikke har tid til et skoskift eller henviser til deres arbejdsmiljø ift. forebyggelse af fald. Udsagn er drøftet med leder, som oplyser, at leverandøren har skridsikre overtrækssko til rådighed for medarbejderne, og leder vil følge op.

Leder har løbende drøftelser med medarbejderne om kommunikation og tilgange til borgerne, og leder oplever, at ansættelsen af to pædagoger positivt har bidraget til andre perspektiver og drøftelser om individuelle tilgange til borgerne. Leder oplyser ligeledes, at leverandøren ikke har modtaget klager fra borgere eller pårørende, men at der i et borgerforløb foregår løbende dialoger med pårørende og borgere for at understøtte samarbejdet.

Medarbejderne reflekterer over, hvordan borgere og pårørende mødes med individuelle tilgange og en sproglig jargon, båret af relationer og borgernes behov og ønsker. Ved komplekse borgerforløb er der etableret med faste og få medarbejdere, som arbejder med ensartede tilgange. Generelt er medarbejderne opmærksomme på, at de udviser respekt på borgerbesøgene, og at de har tid og er lydhøre samt ikke anvender fagudtryk. Hvis medarbejderne fornemmer tristhed hos en borger, prioriteres en snak inden næste besøg.

Leder og medarbejdere har fokus på at foregribe forråelse, bl.a. ved en indbyrdes opmærksomhed på omgangstonen og omtalen af borgerne. Ifølge medarbejderne er der tillid og åbenhed i medarbejdergruppen til at kunne sige til og fra, hvis overskuddet ikke er til en konkret opgave. Medarbejderne fremhæver desuden, at de er gode til at mærke og hjælpe hinanden, når et medarbejderskift vil være hensigtsmæssigt for opgaveløsning og samspillet med borgerne. Leder og medarbejdere har ikke oplevet brud på omgangstonen i gruppen. Leder oplyser, at ledergruppen planlægger en temaaften i 2024 med oplæg om forebyggelse af forråelse.

## 2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Jammerbugt Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>



Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li><li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li><li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li><li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li><li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li><li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <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.

