



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Kaas

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

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 Kaas, Industrivej 9, 9490 Pandrup

Leder: Zita Sigsgaard

Dato for tilsynsbesøg: Den 28. september 2023, kl. 08.00 - 13.45

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Planlægger
- Tre medarbejdere
- Fire borgere
- To pårørende

Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med leder, som oplyser, at hjemmeplejegruppen leverer ydelser til ca. 300 borgere, og aktuelt har de 27 køreruter i dagtimerne og syv køreruter om aftenen. Nattevagten i hele kommunen dækkes af et andet hjemmeplejedistrikt. Leder oplyser, at en ny arbejdstilrettelæggelse er under implementering, hvor fire medarbejdere danner et team omkring tre køreruter, og gensidigt afløser hinanden på fridage. Leder imødeser, at den nye planlægning vil fremme kontinuitet for borgerne og trivlsen for medarbejderne.

Dokumentationen i Nexus har, ifølge leder, i det forløbne år været et vedvarende fokuspunkt, og leder fremhæver i den forbindelse kvalitetsteamet, som kontinuerligt udfører audit på borgerjournaler, og som står til rådighed for undervisning og sparring, hvilket løbende understøtter medarbejdernes daglige dokumentationspraksis.

Af aktuelle udviklingstiltag nævner leder udarbejdelsen af et nyt ydelseskatalog, hvor flere opgaver skal overdrages fra sygeplejen til medarbejderne i hjemmeplejen med henblik på at styrke helhedsplejen, men også som et tiltag til udvikling af medarbejdernes kompetencer. Leder håber, at nye sundhedsfaglige opgaver vil medvirke til fastholdelse og rekruttering af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere.

Medarbejdersituationen beskrives som stabil, og flere medarbejdere har høj anciennitet. Leder oplyser, at sygefraværet er lavt. En medarbejder er langtidssygemeldt af ikke-arbejdsrelaterede årsager, og fraværet dækkes af enkelte timeansatte afløsere, som ifølge leder varetager ikke-komplekse opgaver, og ud over almindelig medicinadministration udfører de ikke sundhedsfaglige ydelser. Leder oplyser, at leverandøren med nylig ansættelse af tre social- og sundhedsassistenter ikke aktuelt har vakante stillinger. Leder fremhæver et velfungerende samarbejde mellem de tre hjemmeplejegrupper, som har til huse i samme bygning, herunder afløsning på tværs af grupper eller justering af distrikter, så medarbejderne fastholdes ved ændringer i antallet af borgere, der betjenes.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefaling vedrørende dokumentationen, ligesom medarbejdernes anvendelse af VAR-portalen har været et opmærksomhedspunkt. Tilsynet bemærker, at sidste års anbefaling relateret til dokumentationen i et vist omfang fortsat gør sig gældende.

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 Kaas. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har foretaget fire stikprøver.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, der har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god faglig og høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser, som understøtter borgernes egenomsorg og mestring.

I relation til årets tema, Kommunikation og samspil, er det tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på at møde borgerne respektfuldt og anerkendende og med en individuelt tilpasset tilgang og kommunikation.

Tilsynet vurderer, at leverandøren fortsat arbejder målrettet med dokumentationspraksis. Der er fundet enkelte mangler vedrørende dokumentationen, som derfor efter tilsynets vurdering fortsat udgør et udviklingsområde. Tilsynet har givet anledning til i alt tre anbefalinger, som alle retter sig mod temaet dokumentation.

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.

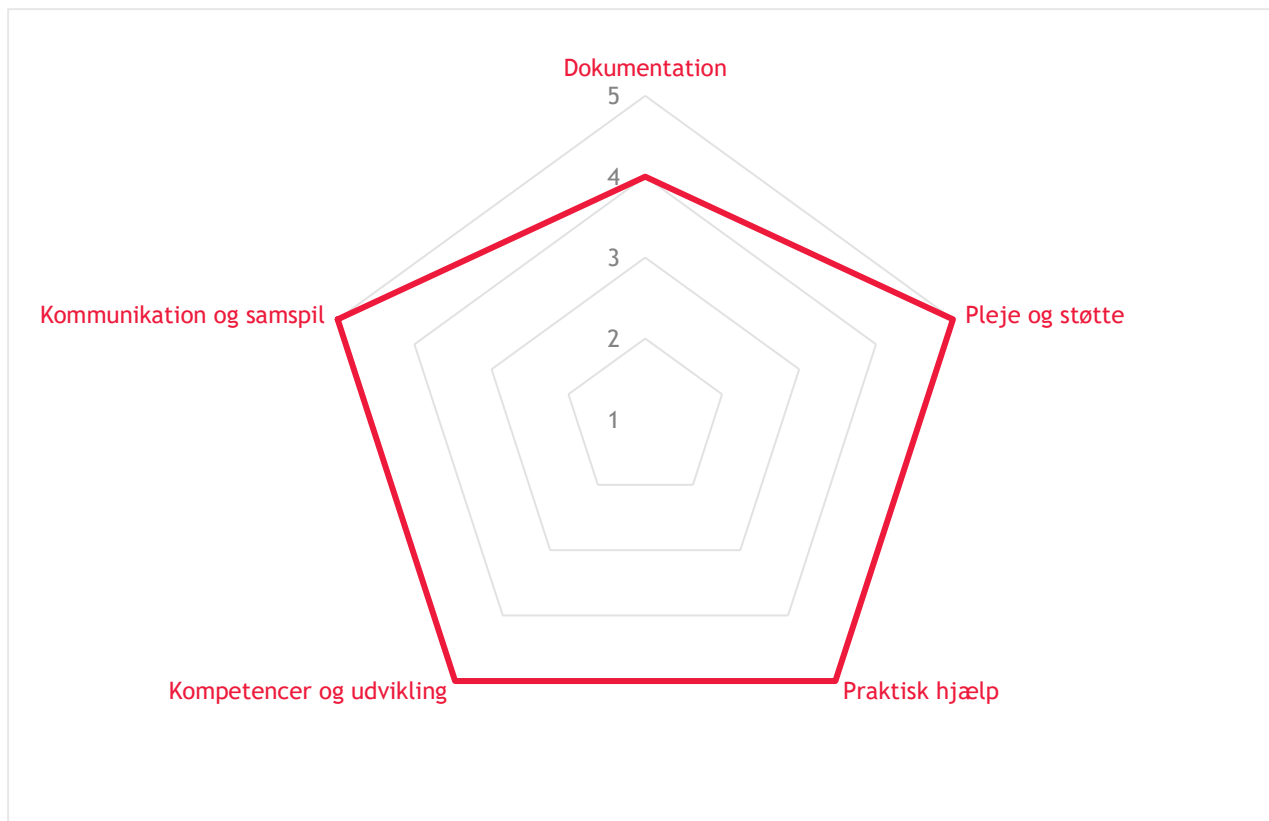
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende opdaterer borgernes døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og praktisk hjælp.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfylder og løbende opdaterer generelle oplysninger for samtlige borgere, jf. gældende retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opretter og opdaterer funktionstilstande, svarende til borgernes visiterede ydelser og aktuelle funktionsniveau, samt konsekvent relaterer observationsnotater til relevant tilstand.

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 beskriver, hvordan de arbejder målrettet med den socialfaglige dokumentation, så den understøtter de visiterede ydelser og kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne redegør desuden for en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor kontaktpersonen er ansvarlig for løbende opdatering af døgnrytmeplan og funktionsevnetilstande, mens alle medarbejdere dokumenterer ændringer løbende i observationsnotater. Hos nye borgere afsættes der tid til oprettelse af dokumentationen, og medarbejderne oplyser desuden, at planlægger inddrages ved behov for tid til opdatering af dokumentationen ved større ændringer hos borgerne. Fire medarbejdere er ressourcepersoner i Nexus, og de bidrager, ligesom medarbejderne i kvalitetsteamet, løbende med sparring og undervisning.

Den socialfaglige dokumentation fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende,

og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dog mangler der beskrivelse af iværksat ernæringsindsats og støtte ved måltider hos en borger, ligesom udfoldelse af den praktiske hjælp savnes hos en anden borger. Hos tre borgere er generelle oplysninger udfyldte og ajourførte, mens de savnes udfyldt hos en borger. I alle tilfælde fremgår helbredsoplysninger samt livshistorie.

Funktionsevnetilstande er overvejende udfyldt og opdaterede, dog savnes der hos en borger oprettelse af tilstand vedrørende hjælp til daglige praktiske opgaver, ligesom en tilstand vedrørende den daglige personlige hygiejne hos to borgere ikke er ajourførte. Der foreligger dokumentation i observationsnotater af faglige observationer og opfølgninger og observationsnotater er, fraset enkelte notater hos en borger, relaterede til relevant tilstand.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje og støtte

Score: 5

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

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. Borgerne oplever, at medarbejderne kommer rettidigt, har kendskab til opgaverne, og at de er fleksible i forhold til borgernes ønsker og vaner. En borger, som ved alle besøg får hjælp af to medarbejdere, oplever, at medarbejderne har en klar og genkendelig rolle- og opgavefordeling, hvilket medvirker til tryghed for borgeren.

Det har under tilsynet ikke været muligt at tale med borgere i forløb efter SEL § 83a, men en borger har, grundet en nylig infektion, oplevet et faldende funktionsniveau, og borgerens pårørende oplyser, at medarbejderne har formidlet kontakt til en ergoterapeut, som dagen før har været på et indledende besøg, og at et nyt rehabiliteringsforløb blev drøftet, og snart skal iværksættes.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, herunder fælles indmøde om morgenen, hvor medarbejderne samles i de respektive teams, hvor de orienterer sig i dokumentationen for egne borgere, og herefter planlægges og koordineres dagens opgaver, fx ved besøg, der kræver to personer. Social- og sundhedsassistenter, som primært kører assistent-ruter, orienterer sig i ændringer og korrespondancer vedrørende borgerne, og de har efterfølgende drøftelser med de øvrige medarbejdere om opfølgninger. Ved ændringer hos borgerne kontaktes en social- og sundhedsassistent, som vurderer næste tiltag, og der anvendes TOBS-måling forud for lægekontakt.

Medarbejderne redegør for løbende telefonisk sparring om opgaveløsningen hos borgere ved behov herfor. Herudover sparer de også om borgerne, når de mødes til middag, hvor også hjemmesygeplejen inddrages ved behov. Ændringer hos borgerne drøftes også på triagemøder, som afvikles to gange ugentligt med deltagelse en gang ugentligt af hjemmesygeplejen. Den helhedsorienterede indsats sikres desuden via et velfungerende samarbejde med eksterne samarbejdspartnere, herunder praktiserende læger og demenssygeplejersken.

Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med fokus på at inddrage borgernes ressourcer i plejen, bl.a. via daglig ADL og valg af hjælpemidler, som understøtter borgernes brug af egne ressourcer. I den forbindelse fremhæver medarbejderne et velfungerende samarbejde med VBÆ-terapeuter, som på fastlagte tidspunkter bidrager med vejledning og sparring vedrørende de rehabiliterende indsatser.

Medarbejderne redegør for forløb efter SEL § 83a, herunder at VBÆ-terapeuter sammen med borgerne opstiller mål for den rehabiliterende indsats, mens medarbejderne understøtter indsatsen, jf. handlingsanvisning og sikrer løbende dokumentation heraf.

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 modtager praktisk støtte til bl.a. rengøring, vasketøj samt tilberedning og anretning af mad, og de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Borgerne tilkendegiver, at medarbejderne kommer som aftalt, og to borgere fremhæver, at hjælpen helt overvejende ydes af den samme medarbejder, som har et godt kendskab til borgerne og deres ønsker til udførelsen af hjælpen.

Medarbejderne redegør for, at hjælpen ydes i samarbejde med borgerne, og medarbejderne er opmærksomme på at tilgodese borgernes ønsker og vaner. Den praktiske hjælp leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne er opmærksomme på at inddrage borgerne i opgaverne, hvor det er muligt, fx at motivere borgeren til selv at varetage lettere opgaver, mens medarbejderen udfører opgaverne, som borgerne ikke selv formår.

Medarbejderne redegør desuden for deres indsatser vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, herunder deres fokus på hyppig anvendelse af håndsprit, ligesom handsker og forklæde benyttes, jf. gældende retningslinjer, samt skift af fodtøj.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne ud fra deres individuelle 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 samlet set har de rette faglige kompetencer til at varetage borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk hjælp.

Leder prioriterer kompetenceudvikling i medarbejdergruppen i form af, at medarbejderne løbende gennemfører skiftende og obligatoriske e-learningmoduler i systemet Kvali-care, som er tilpasset faggruppernes arbejdsopgaver. Derudover fremhæver leder, at kvalitetsteamet bidrager med sparring og koordinering i komplekse borgerforløb, ligesom kvalitetsteamet, ifølge leder, er bindeled til hjemmesygeplejen, som også inddrages ved behov for undervisning individuelt eller i grupper.

Leder har ikke afviklet MUS-samtaler, men flere medarbejdere har benyttet sig af leders åbne invitation til drøftelse af deres egen trivsel og behov for kompetenceudvikling.

Medarbejderne oplever gode muligheder for at dygtiggøre sig og at udfolde deres kompetencer. Medarbejderne redegør for, at deres kompetenceudvikling bl.a. sker ved tværfaglig sparring, både indbyrdes og med samarbejdspartnere, herunder hjemmesygeplejen, VBÆ-terapeuter og demenssygeplejersken. Derudover redegør medarbejderne for gode muligheder for sparring og faglige drøftelser, bl.a. vedrørende komplekse borgerforløb, på regelmæssige teammøder. Medarbejderne oplever et godt udbytte af Kvali-cares e-learningmoduler, som redskab til opdatering af viden om de opgaver, der udføres i den daglige praksis. VAR-portalen anvendes, ifølge medarbejderne, som opslagsværk, bl.a. i forbindelse med faglige drøftelser og ved behov for at genopfriske viden om praktiske procedurer, bl.a. har en medarbejder nyligt fremsøgt viden om stomipleje. Medarbejderne oplever leder som lydhør ift. medarbejdernes ønsker til

kompetenceudvikling, og medarbejderne ser positivt frem til at blive oplært i udførelsen af flere sundhedsfaglige opgaver hos borgerne.

2.4.5 Kommunikation og samspil

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform. En borger og dennes pårørende oplever, at medarbejderne viser nærvær og ro ved besøgene hos borgeren, og at de ikke lader borgeren mærke, hvis de har travlt. Borgerne oplever, at medarbejderne respekterer deres privatliv og grænser, og en borger, som tidligere har haft ubudne gæster, oplever det som trygt, at medarbejderne altid tydeligt præsenterer sig, når de træder ind i borgerens hjem. Samtlige borgere oplever stor fleksibilitet ift. at ændre og kunne flytte besøg, hvilket blot kræver et opkald til planlægger.

Leder oplever, at medarbejderne er gode til at reflektere over egen kommunikation i samspillet med borgerne og til at dele faglige overvejelser med hinanden. Leder har løbende drøftelser med medarbejderne om kommunikation og tilgang til borgerne, og leder oplyser, at der ved behov i komplekse borgerforløb afholdes "rundbordsamtaler" med deltagelse af de medarbejdere, der kommer i hjemmet, med henblik på fælles retning og at sikre en værdig og individuel tilgang til borgeren.

Medarbejderne redegør for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne. Ved hvert besøg præsenterer medarbejderne sig selv, og de afkoder den enkelte borgers humør og dagsform, og tilgangen til borgeren tilpasses derefter. Medarbejderne redegør med eksempler på, hvordan de er opmærksomme på at behandle borgerne respektfuldt og anerkendende, herunder ikke at tale hen over hovedet på borgeren, hvis man er to medarbejdere på et besøg, ligesom medarbejderne lægger vægt på at signalere ro og nærvær.

Medarbejderne har tillid til at gå til en kollega eller leder, hvis uhensigtsmæssig adfærd eller kommunikation skulle opstå, hvilket ikke har været tilfældet meget længe.

Tilsynet observerer under et borgerbesøg en respektfuld og anerkendende kommunikation i samspillet mellem borgeren og medarbejderen.

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.

