



Tilsynsrapport

Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje Brovst

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2024

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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

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, Stationsvej 20, 9460 Brovst

Leder: Lone Freundlich Hansen

Dato for tilsynsbesøg: Den 31. oktober 2024, kl. 08.30 - 14.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Fire borgere
- To pårørende

Tilsynet havde ligeledes dialog med rute- og vagtplanlægger, og tilsynet blev afrundet med leder, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

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

1.1 Aktuelle vilkår

Leder oplyser, at leverandøren flyttede i nye lokaler i november 2023, hvilket har været en positiv forbedring, både relateret til mødelokaler og parkeringsforhold. Derudover holder hjemmesygeplejen samt demenskonsulenter til i samme lokaler, hvorfor rammerne for et tæt tværfagligt samarbejde er til stede i hverdagen. Ifølge leder er leverandøren veldrevet, og tæller en velfungerende medarbejdergruppe, ligesom leverandøren allerede har etableret fire mindre teams, og været igennem en 100 procents tilpasning i relation til visiterede ydelser hos borgerne. Aktuelt betjener leverandøren 250-300 borgere, og de har 24 ruter om dagen, syv ruter om aftenen og fire om natten.

Leder oplyser, at have besluttet at gå på efterløn efter endt opsigelsesperiode i forlængelse af udspillet om samorganisering med hjemmesygeplejen. I den forbindelse oplyser leder, at udmeldingen først i oktober om ændringerne i organiseringen af eksisterende hjemmeplejegrupper, herunder opsigelser af samtlige ledere fra 1. januar 2025, har fyldt både hos medarbejderne og hos leder. Leders fokus og opgave har derfor været at skabe ro blandt medarbejderne. Seneste udmelding om, at hjemmesygeplejen skal inkluderes i samorganiseringen har fyldt knap så meget, hvilket leder tilskriver et allerede aktuelt samarbejde med hjemmesygeplejen. Pt. er det leders oplevelse, at medarbejdergruppen mest fornemmer, at leder er ved at klargøre sin fratrædelse, ligesom medieomtalen vedrørende kollegaer i Jammerbugt Hjemmepleje også bemærkes i medarbejdergruppen.

Leder nævner, at det er en udfordring, at der til tider mangler tilstrækkelig faglig bemanding på aftenholdet. Derfor arbejdes der med at flytte kollegaer fra dagholdet til aftenholdet eller der anvendes eksterne vikarer

Budgettilpasningen har fyldt en del, og leder oplyser om en tæt opfølgning med økonomikollegaer i kommunen.

Medarbejdersituationen er ifølge leder og fraset langtidssygemeldinger og medarbejdere i opsigelse kendetegnet ved stabilitet, og leder oplyser, at der ikke er vakante stillinger. Sygefraværet ligger på et middel niveau, og leder oplyser om fire langtidssygemeldinger, tilknyttede aftenholdet, mens fire øvrige er i deres opsigelsesperiode, hvor fraværet dækkes af vikarer. Sygefraværet følges tæt af leder.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser om opfølgning på sidste års anbefalinger, bl.a. vedrørende dokumentationspraksis og ift. at sikre fyldestgørende beskrivelser af borgerne pleje og omsorgsydelser samt opfølgning på et borgerudsagn.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Brovst Hjemmepleje. 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, trods en omskiftelig periode med en kommende samorganisering og lederskifte i sigte, er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse. Tilsynet vurderer, at leverandøren har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges på borgernes præmisser, og at medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser, som understøtter borgernes egenomsorg og mestring. Det er desuden tilsynets vurdering, at den borgeroplevede kvalitet af kerneopgaven er kendetegnet ved stor tilfredshed.

Tilsynet har dog givet anledning til anbefalinger inden for dokumentationen og i relation til levering af kerneydelsen, grundet identificerede mangler i dokumentationen og ud fra et borgerudsagn. Anbefalinger er tillige givet pga. en aktuell påvirket medarbejdertrivsel, aktuelle sygemeldinger og manglende mulighed for genansættelse af nuværende vikariater.

I relation til årstemaet *Kommunikation og Samspil* er leverandøren kendetegnet ved en ledelse og medarbejdere, der har opmærksomhed på imødekommende og anerkendende tilgange, individuelt tilpasset borgerne og deres pårørende.

Tilsynet har i alt givet fire anbefalinger, som retter sig mod temaerne *Dokumentation, Pleje og omsorg og praktisk hjælp* samt *Medarbejderkompetencer*. Tilsynet vurderer, at udbedringer af mangler vedrørende dokumentationen og opfølgning på de faglige indsatser kan ske ved en målrettet indsats, mens det vil kræve en vedvarende ledelsesmæssig bevågenhed at understøtte medarbejderne i den eksisterende omskiftelige periode.

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

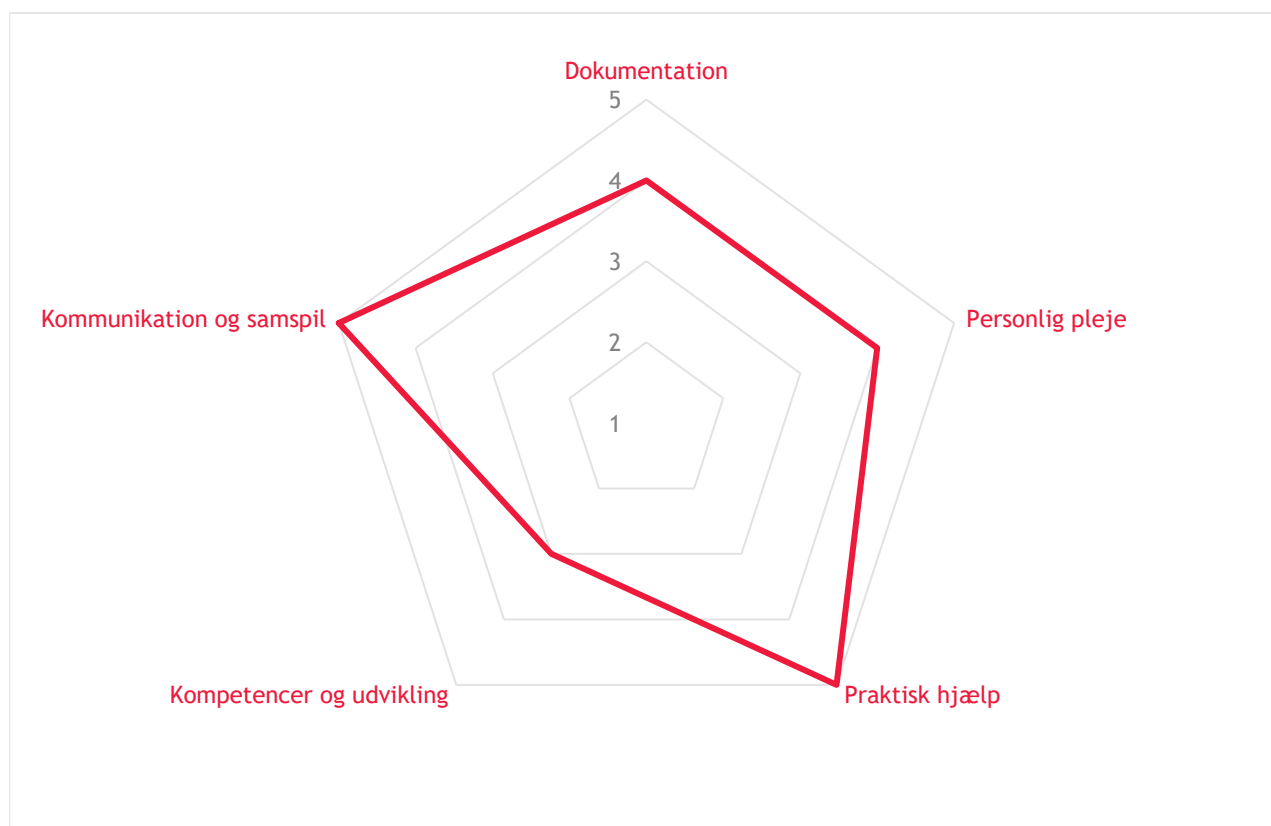
1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere døgnrytmeplanen hos konkret borger vedrørende hjælpen ifm. forflytningerne.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne følger relevant op hos to borgere, hhv. vedrørende en identificeret vægtafvigelse samt i relation til varieret anvendelse af støttestrømper, som er en lægeordineret faglig indsats.

3. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på koordinering af rette faglige ressourcer i en tid med flere langtidssygemeldinger og vikarer, der ophører i deres ansættelse, særligt på aftenholdet.
4. Tilsynet anbefaler leder en vedvarende bevågenhed på at støtte medarbejdernes trivsel i en omskiftelig tid, hvor medarbejderne udtrykker usikkerhed.

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 målrettede med den socialfaglige dokumentation, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Ifølge medarbejderne understøtter dokumentationen de faglige indsatser og visiterede ydelser, og alle medarbejderne har ansvar for at opdatere i døgnrytmeplaner eller feltet Generelle oplysninger. I nogle tilfælde drøftes

opdatering af journalerne også i det enkelte team, idet teamet er ansvarlige for at sikre ajourførte borgerjournaler.

Dokumentationen for fire borgere er gennemgået med ruteplanlægger, hvoraf en borger er i et SEL § 83a-forløb.

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. En enkelt mangel ses dog i form af en manglende beskrivelse af, at en borger hjælpes ved forflytninger. Hos samme borger beskrives ugentlige vejninger, som foretages af hjemmeplejen hvilket er udført. Dog bemærker tilsynet en vægtafvigelse på 3 kg ift. anført stabil vægt, hvilket der ikke ses nogen opfølgning på. Generelle oplysninger er opdaterede, jf. kommunens retningslinjer. Funktionsevnetilstande er ajourførte, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Der ses sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgernes behov og den socialfaglige dokumentation, ligesom der er beskrevet relevante observationsnotater, herunder progression i indsatsen hos en borger i SEL § 83a-forløb.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Personlig pleje

Score: 4

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

Borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. To borgere tilkendegiver, at det overvejende er kendte og faste medarbejdere, der kommer i hjemmet, mens to øvrige borgere oplyser om forskellige medarbejdere, der alle kender opgaverne. En borger fortæller, at vedkommende en enkelt gang har benyttet sig af sit nødkald, hvor medarbejdere hurtigt tilstødte. En anden borger oplyser, at borger sjældent har sine støttestrømper på, da borgeren oplever, at det er smertefuldt. Borgeren i SEL § 83a-forløbet har oplevet god effekt og støtte til at genvinde sine funktioner. To pårørende udtrykker særskilt stor tryghed ved hjælpen til deres nære, og en pårørende fremhæver positivt, at familiemedlemmet nyligt er blevet tilkoblet et Digi-rehab-forløb.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, fx via orientering i dokumentation og fælles indmøde i temaet om morgen. På morgenmødet gennemgås kørelisten, og indimellem byttes besøg ift. relation og kompetencer. I den forbindelse oplyser medarbejderne, at planlægger altid skal involveres - også hvis kollegaer har "hvide felter", hvilket italesættes som bureaukratisk. Udsagn er drøftet med leder, der ikke genkender medarbejdernes udlægning, men oplyser, at det er en overordnet beslutning, og at det handler om, at borgerbesøgene er korrekt lagt ind, hvilket ikke altid var tilfældet tidligere.

Ved ændringer i borgernes tilstande kontakter medarbejderne en social- og sundhedsassistent, som tilstøder, og laver en faglig vurdering ud fra fx TOBS. Opsamling på faglige indsatser og borgernes behov sker i form af to ugentlige triagemøder, hvor en social- og sundhedsassistent er tovholder, og alle borgerne, der er triageret røde eller gule, gennemgås. Derudover afholder teamet møde hver uge med borgergennemgang, ligesom leverandøren afholder "VBÆ-møder" hver 14. dag, hvor forløb efter SEL § 83a drøftes. Medarbejderne redegør desuden for et tværfagligt samarbejde med øvrige relevante samarbejdspartnere ud over det daglige tætte samarbejde med hjemmesygeplejen, fx med aktivitetscentre, pårørende og sygehus.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med fokus på, at borgerne anvender egne ressourcer i videst muligt omfang, fx i den daglige ADL og ved mobilisering.

Tilsynet observerer på borgerbesøg, at borgerne er soignerede ud fra egne ønsker til levevis.

I vurderingen vægtes en manglende opfølgning på vægtafvigelse hos en borger, ligesom der ikke ses opfølgning hos en anden borger, der ikke konsekvent anvender støttestrømper.

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 oprydning, og borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Borgerne oplyser, at hjælpen kommer som aftalt, og at medarbejderne kender opgaverne.

Den praktiske hjælp leveres efter en høj faglig standard. Medarbejderne kan redegøre for, at den praktiske hjælp ydes i samarbejde med borgerne, og at hjælpen tilgodeser borgernes ønsker og vaner. Medarbejderne oplyser tillige, at der er fokus på at inddrage borgernes ressourcer, fx at borgerne sætter affaldsposen hen til døren, så den er klar til medarbejderen, eller at borgerne selv smører deres mad, mens medarbejderen laver kaffe.

Medarbejderne kan fortælle om særlig indsats vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, bl.a. spritter medarbejderne hyppigt deres hænder på borgerbesøg, ligesom handsker, forklæder og overtrækssko benyttes.

Tilsynet observerer på borgerbesøg en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard hos borgerne ud fra deres livsstil.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 3

Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejderne har rette faglige kompetencer, og der er de fornødne ressourcer til opgaverne. Medarbejdergruppen tæller 70 medarbejdere, inkl. natteamet og teamet vedrørende Digi-rehab. Faggrupperne omfatter en sygeplejerske i aftenvagt, social- og sundhedsassistenter og -hjælpere og ufaglærte i vikariater. Dog har en overordnet beslutning betydet, at vikariater ved udløb ikke aktuelt må genbesættes, hvilket også har medvirket til, at flere afløsere er stoppet eller ophører før årsskiftet.

Leder prioriterer kompetenceudvikling i medarbejdergruppen ved at være tæt på praksis ift. faglige drøftelser, ligesom tre medarbejdere har deltaget, og er uddannede ambassadører vedrørende projektet "Den sidste tid". Dog har det ikke endnu været muligt for ambassadørerne at undervise kollegaer herom. Leder tilkendegiver desuden, at besparelser har reduceret muligheder for at tilbyde kompetenceudvikling, fx ved kurser og e-learning. Dog har nogle medarbejdere modtaget undervisning i dehydrering, ligesom triagemøder med hjemmesygeplejen, samt med kommunens borgernære sygeplejerske, kontinuerligt understøtter til ny viden og faglige perspektiver.

Ifølge leder er medarbejdertrivsel påvirket af den kommende reorganisering, dog tilkendegiver leder, at medarbejdernes frustrationer var tydeligst i ugen efter udmeldingen. Efterfølgende har leverandørens tillidsvalgte og leder haft stor opmærksomhed på drøftelser og på at være lydhøre over for medarbejderne, hvilket har genskabt en mere rolig stemning i gruppen. Leder erkender, at den aktuelle mediedækning af Jammerbugt

Hjemmepleje, som ikke omfatter Brovst Hjemmepleje, har medvirket til forskellige reaktioner og uro, som påvirker flere medarbejdere.

Medarbejderne oplyser at de har gode muligheder for at dygtiggøre sig og udfolde deres kompetencer, bl.a. via samarbejde og oplæring af kollegaer og hjemmesygeplejen. Derudover nævner medarbejderne, at triage- og teammøder, og møder med ”Vi bevæger ældre”, løbende understøtter til ny viden. Medarbejderne fremhæver, at den interne kollegiale vidensdeling, bl.a. inden for demensområdet eller den palliative pleje, bringes i spil i faglige drøftelser om borgerne. VAR-portalens anvendes ligeledes ved tvivl som opslagsværk, ligesom en medarbejder oplyser, at denne tidligere på året har gennemført e-learning inden for tryksår og dysfagi.

Det som fylder blandt medarbejderne er den aktuelle udmeldte samorganisering, mediedækning, og at afløserne ophører ved vikariatets ophør. Medarbejderne tilkendegiver i den forbindelse, at de er vidende om, at flere kollegaer på aftenholdet er pressede, grundet fravær af faste kollegaer, ligesom to vikarer er stoppet. Samorganisering af hjemmeplejen har fyldt mest hos medarbejderne umiddelbart efter udmeldingen. Dog tilkendegiver medarbejderne, at de tænker over, hvad en ny ledelse samt ændringer ift. vagtplanlæggerfunktionen vil betyde fremadrettet. Medarbejderne oplever, at der er meget at forholde sig til, og de føler sig ikke velinformede, og deraf fremkommer usikkerheden, selv om de også er spændte på fremtiden. Den aktuelle mediedækning af Jammerbugt Hjemmepleje påvirker ligeledes medarbejderne, og bliver italesat af borgere på besøg, som er nysgerrige på, hvad der foregår. Medarbejderne har oplevelsen af, at dækningen skærer ”alle over en kam”, hvilket ærgrer medarbejderne, der ikke kan genkende beskrivelserne, som er formidlede.

I vurderingen af temaet vægtes aktuelle sygdomsmeldinger samt leverandørens forbrug af vikarer, som medvirker til et samlet kompetencetab.

2.4.5 Årets Tema: 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, og de beskriver et velfungerende samspil med medarbejderne. Borgerne oplever, at medarbejderne respekterer deres privatliv og grænser.

Leder har løbende drøftelser med medarbejderne om kommunikation og tilgange til borgerne, og de har i enkelte tilfælde også selv taget på borgerbesøg ved behov for afklaring eller forventningsafstemning. Leder bemærker, at leverandøren ikke har modtaget klager fra borgere eller pårørende.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne, og de reflekterer over, at de skaber kontakt til borgerne før opgaven. Derudover er medarbejderne opmærksomme på at vise respekt ved ankomst til borgernes hjem ved at banke på og præsentere sig. Medarbejderne inddrager desuden også viden fra borgernes levede liv i samspillet, og de tilkendegiver, at tilgange og den sproglige jargon til borgerne er meget forskellige. Fx anvendes humor hos nogle borgere, mens andre har brug for en mere formel dialog.

Leder og medarbejdere har fokus på at foregribe forråelse og omsorgstræthed. Fx er det tilladt for medarbejderne at sige til og fra over for en opgave, hvis overskuddet ikke er til det på dagen. Derudover benyttes teammøderne til faglig sparring, hvor leder og ruteplanlægger indkaldes ved behov. Hverken leder eller medarbejdere har oplevet eller er bekendte med, at der er foregået uhensigtsmæssig adfærd hos borgerne, og de vil henvende sig til leder, hvis det forekom.

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.
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>

3. 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.