



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Kaas Hjemmepleje

Uanmeldt tilsyn
Februar 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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 den konkrete leverandør.

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. Se vurderingsskala.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Navn og Adresse: Kaas Hjemmepleje, Gammelgaardsvej 44, 9490 Pandrup
Leder: Zita Siggaard
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 18. februar 2022, kl. 08.00 - 12.30 (Tilsynsår 2021)
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Planlægger• Tre medarbejdere• Fire borgere
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder har ferie, hvorfor tilsynet indledes og gennemføres med planlægger, som har været ansat i stillingen i cirka et halvt år, og før da har været ansat i hjemmeplejegruppen i flere år som social- og sundhedsassistent.</p> <p>Ifølge planlægger er der løbende fokus på kompetenceudvikling i relation til kerneopgaven og dokumentationspraksis, fx har alle social- og sundhedsassistenter deltaget i et brush-upkursus i Nexus med kommunens dokumentations- og udviklingssygeplejerske. Derudover har medarbejderne gennemført et to gange to timers kompetencegivende kursus i geriatri og geriatrisk sygepleje, som blev afholdt af en sygeplejerske og en læge fra geriatrisk afdeling, Hjørring Sygehus. Online kurser i seks grundlæggende sygeplejefaglige emner er for alle medarbejderne planlagt, og skal afvikles i løbet af første halvår af 2022.</p> <p>Medarbejdergruppen tæller cirka 50 medarbejdere, og aktuelt er der i alt fire vakante stillinger; to social- og sundhedsassistentstillinger og to social- og sundhedshjælperstillinger. Stillingerne har tidligere været forsøgt besat, men ifølge planlægger fik gruppen ingen ansøgninger. Planlægger oplyser, at det ligeledes er svært at rekruttere ufaglærte afløsere.</p> <p>Flere medarbejdere er aktuelt fraværende grundet COVID-19, og sikker drift er derfor et dominerende fokusområde. Eksterne vikarbureauer kan ofte ikke stille med vikarer ved akut behov, hvorfor de faste medarbejders fleksibilitet og hjælpsomhed med at dække vagter påskønnes. Planlægger oplyser, at fraværet normalt er lavt.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Tilsynet vurderer, at sidste tilsyns anbefaling vedrørende den sundhedsfaglige dokumentation stadig er gældende.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Kaas Hjemmepleje. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation, hvor engagerede medarbejdere og leder har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges på borgernes præmisser. Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for rehabiliterende indsatser, som understøtter borgernes egenomsorg og mestring.

Tilsynet vurderer samtidig, at det vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at sikre, at manglerne i dokumentationen udbedres. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er behov for, at leder kortlægger medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

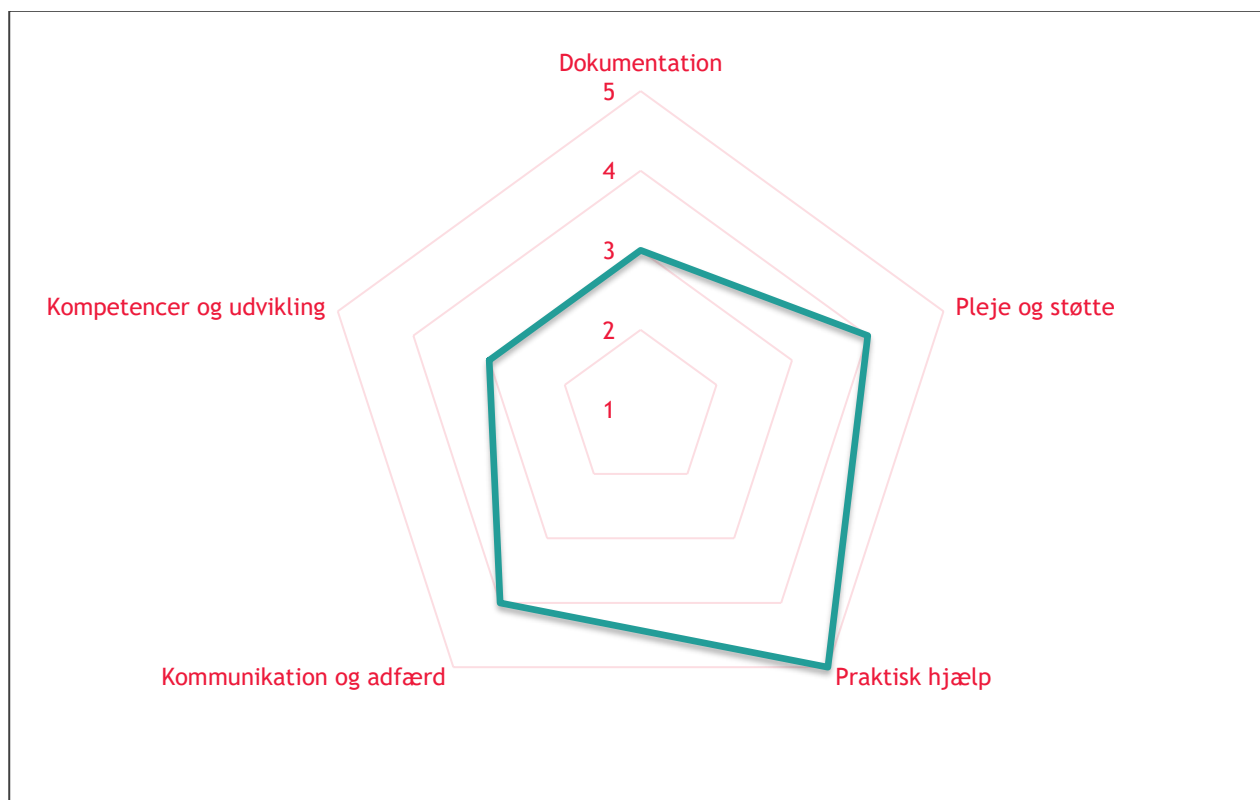
Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler leder og Visitationen at drøfte, hvordan de i fællesskab sikrer, at funktionsevnetilstande opdateres, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
2. Tilsynet anbefaler leder i samråd med Hjemmesygeplejen at udarbejde en fælles systematik og praksis for opdatering af borgernes samlede sundhedsfaglige dokumentation.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at sikre, at samtlige medarbejdere, vikarer og afløsere oplæres og introduceres til opgaverne.
4. Tilsynet anbefaler leder at følge op på medarbejdernes behov for at drøfte forebyggelse af omsorgstræthed og forråelse.
5. Tilsynet anbefaler leder at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling.
6. Tilsynet anbefaler leder en skærpet opmærksomhed på, at teammøder afvikles som planlagt.

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

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Dokumentation for fire borgere er gennemgået med planlægger, som oplyser, at funktionsevnetilstande oprettes og opdateres af Visitationen, og at det er hjemmesygeplejerskernes ansvar at opdatere helbredstilstande og handleanvisninger på sundhedslovsydelser.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter de faglige indsatser og visiterede ydelser i daglig praksis. Dokumentation fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt.</p> <p>Generelle oplysninger er i alle tilfælde udfyldt og løbende opdateret, og borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner, som tager udgangspunkt i borgernes helhedssituationer og ressourcer. Ved en borger med demens er den pædagogiske tilgang fyldestgørende dokumenteret, ligesom aftaler og særlige hensyn er beskrevet. Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgers behov og dokumentationen.</p> <p>Funktionsevnetilstande er ved to borgere ikke opdateret i flere år.</p> <p>I et tilfælde er en borgers helbredsoplysninger, helbredstilstande og relevante handleanvisninger opdateret, svarende til borgers aktuelle helbredssituation. Ved tre borgere mangler der opdatering på flere helbredstilstande, fx en borgers sår- og kompressionsbehandling, en andens borgers diabetes samt en tredje borgers kredsløb, nedsatte hørelse og syn.</p>

	<p>Handleanvisninger er oprettet på ydelser og SEL § 83a forløb, og der er fulgt op på faglige indsatser. Samtlige borgeres "habitualskema" er udfyldt, og den faglige vurdering vedrørende triagering er opdateret.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje og støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Der er generelt en stor borgeroplevet tilfredshed med de samlede ydelser, og borgerne tilkendegiver, at medarbejderne er dygtige og omsorgsfulde. To borgere oplyser dog, at der i perioder kommer mange forskellige medarbejdere, som ikke alle er tilstrækkeligt orienteret om opgaverne. En borger i SEL § 83a-forløb tilkendegiver, at medarbejdernes måde at støtte borgeren på igennem hele forløbet har været en meget positiv oplevelse.</p> <p>Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg. Der er fokus på, at borgerne oplever størst mulig sammenhæng i hjælpen, hvorfor planlægningen af ruter tager udgangspunkt i borgernes individuelle behov for kontinuitet og relationer. Demens-nøglepersonen har fx sin egen faste rute, som imødekommer hukommelsessvækkede borgeres behov for genkendelighed og faglige kompetencer på området. Medarbejderne oplever, at opdaterede døgnrytmeplaner medvirker til kontinuitet i pleje og omsorg, når de indimellem varetager andre ruter end vanligt.</p> <p>Medarbejderne møder til fælles ind-møde om morgenen, hvorefter de i Nexus orienterer sig om egne borgere. Der er mulighed for faglig sparring, inden de kører ud til borgerne. Medarbejderne redegør for, at afløserne og vikarer tilknyttes en af de faste medarbejdere på dagen, så afløserne altid har mulighed for at få den fornødne hjælp og sparring.</p> <p>Triagemøder afholdes tre gange ugentligt med deltagelse af hjemmesygeplejen. Ved ændringer i borgernes habitualtilstand kontaktes social- og sundhedsassistenten, som vurderer situationen med henblik på, om hjemmesygeplejen skal tilse borgeren. Hver tirsdag mødes medarbejderne med terapeuter fra "Vi bevæger Ældre-teamet" og følger op på borgere i rehabiliteringsforløb samt drøfter, om andre borgere vil kunne profitere af et målrettet rehabiliteringsforløb.</p> <p>Pleje og omsorg leveres med en god faglig standard, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan der arbejdes målrettet og systematisk med sundhedsfremme og forebyggelse. Det rehabiliterende sigte er integreret i kerneopgaven, og medarbejderne fortæller, hvordan nudging benyttes til at motivere borgerne til at gøre mest muligt selv. Træningsanvisning til borgere i SEL § 83a-forløb medvirker ligeledes til, at medarbejderne kan følge op på borgernes mål og progression.</p> <p>Borgerne er velsoignerede', svarende til vaner og ønsker.</p>
<p>Tema 3: Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager hjælpen som aftalt, og de er meget tilfredse med kvaliteten af de samlede ydelser.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes ressourcer forsøges inddraget, men de tilkendegiver, at det indimellem kan være svært at få borgerne til at deltage i rengøringen. Dog motiverer og anerkender medarbejderne borgerne for de ting, de kan, hvilket ofte gør, at borgerne alligevel kan hjælpe med små afgrænsede opgaver, som fx afstøvning. To faste medarbejdere varetager primært rengøringsydelser, hvilket medvirker til kontinuitet for borgerne, og frigiver tid til, at de øvrige medarbejdere kan koncentrere sig om andre opgaver.</p>

	<p>Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, og de faglige indsatser understøtter de visiterede ydelser.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne ud fra deres livsstil.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er overordnet meget tilfredse med medarbejderne, som beskrives som omsorgsfulde og imødekommende. En borger fremhæver positivt de faste medarbejdere for deres gode humør og friske bemærkninger.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at de er meget opmærksomme på, at deres omgangstone og adfærd er respektfuld og anerkendende i forhold til borgerne og de pårørende. Nye borgere imødekommes ved, at medarbejderne træder varsomt, så en tillidsfuld relation bygges op, inden medarbejderne spørger ind til borgernes livshistorie og vaner. Medarbejderne reflekterer over, at en individuel tilgang med respekt for den enkelte borgers livsstil og dagsform ofte medvirker til det gode samarbejde.</p> <p>Medarbejderne har ikke oplevet u hensigtsmæssig adfærd eller kommunikation internt i medarbejdergruppen eller ved borgerne, men de tilkendegiver, at de ofte står i komplekse situationer og i et stort arbejdspress, hvorfor de har et ønske om, at forebyggelse af omsorgstræthed og forråelse tages op og drøftes på kommende personalemøder.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Planlægger vurderer, at medarbejderne, hvoraf flere har mange års anciennitet, samlet set har de relevante kompetencer til at imødekomme borgernes ofte komplekse problemstillinger. Planlægger oplyser dog, at driften aktuelt er udfordret af vakante stillinger, COVID-19 relateret fravær og mangel på afløsere og vikarer. Dette påvirker ligeledes medarbejdernes muligheder for at deltage i kurser og møder. Planlægger oplever, at medarbejderne er trætte efter en længere periode med ekstra vagter og travlhed.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at undervisningen i geriatri har været fagligt udviklende, men de efterspørger samtidig, at kompetenceudvikling fremadrettet målrettes deres individuelle kompetenceniveau og interesser. MUS har ifølge medarbejderne ikke været afholdt i flere år.</p> <p>Nøglepersoner inden for inkontinens, demens, forflytning etc. understøtter de øvrige medarbejdere ved behov. Det interne samarbejde beskrives af medarbejderne som overvejende godt, men de erkender, at samarbejdet indimellem udfordres af medarbejdernes forskellige syn på, hvordan borgerrelaterede opgaver bedst løses. På ugentlige teammøder drøftes borgerne, men medarbejderne oplever, at møderne ofte aflyses pga. manglende tid, hvilket medvirker til, at medarbejderne ikke i alle tilfælde opnår fælles fagligt fodslag.</p> <p>Planlægger oplyser, at handleplansmøder med deltagelse af relevante tværfaglige samarbejdspartnere, fx medarbejdere fra bostøtten, Visitator og hjemmesygeplejen afholdes ad hoc.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at leverandøren aktuelt har et kompetencetab, grundet fravær, vakante stillinger og stor udskiftning af medarbejdere.</p>

2.5 VURDERING

I tilsynene i Jammerbugt Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne

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 plejecentre, 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.