



# Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior  
Kommunal leverandør af hjemmepleje  
Hjemmeplejen Brovst

Uanmeldt tilsyn  
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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



**Kirsten Marquardsen**  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)

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



# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Brovst Hjemmepleje, Vestergade 9, 2. sal, 9460 Brovst
Leder: Lone Freundlich Hansen
Dato for tilsynsbesøg: Den 21. februar 2023 kl. 08.15 - 14.30
Tilsynets deltagerkreds: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Planlægger</li><li>• Tre medarbejdere</li><li>• Fire borgere</li></ul> Tilsynet blev afrundet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet og tilsynets foreløbige vurderinger. Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2022, men det er efter aftale med kommunen udført primo 2023.
Tilsynsførende: Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som oplyser, at gruppen snart flytter til større lokaler, som er blevet nødvendige, idet medarbejdergruppen er vokset i takt med øgning af antal borgere tilknyttet gruppen. Leverandøren dækker 27 ruter om dagen og syv ruter i aftentimerne samt hele kommunen om natten. Leder oplyser, at medarbejderne siden sidste tilsyn er blevet opdelt i fem teams, hvilket sammen med implementering af faste ugentlige teammøder bidrager til øget kontinuitet og borgerkendskab. Derudover har hjemmeplejegruppen etableret et tættere samarbejde med to øvrige hjemmeplejegrupper, som sammenlagt er opnormeret med en fælles planlægger, som afløser i grupperne ved fravær af den faste planlægger, ligesom en fælles vagtplanlæggerfunktion er under etablering med henblik på større fleksibilitet og mulighed for at hjælpe hinanden ved spidsbelastninger.</p> <p>Leder beskriver et stort ledelsesmæssigt fokus på dokumentationspraksis, som løbende understøttes af et nyligt oprettet kvalitetsteam, som udfører audits på borgerjournaler og vejledning til medarbejderne vedrørende dokumentationen. Desuden oplyser leder, at der i det forløbne år har været opmærksomhed på den interne kommunikation, herunder faglighed i journalsproget.</p> <p>Leder er optaget af fremtidig rekruttering i medarbejdergruppen, da flere medarbejdere nærmer sig pension og efterløn. Leder opfordrer derfor ufaglærte medarbejdere til at anvende den optjente erfaring som springbræt til uddannelse inden for faget. Ifølge leder er der generelt stor stabilitet i medarbejdergruppen, som tæller 68 medarbejdere, hvoraf flere har lang anciennitet. Leder oplever ikke rekrutteringsproblemer aktuelt, idet flere elever, inden for kort tid, bliver ansat i gruppen efter endt uddannelse. Dog er der tre vakante assistentstillinger. Sygefraværet vurderes af leder som moderat, og tre medarbejdere er langtidssygemeldte. Sygefravær og vakancer dækkes ved hjælp af faste medarbejders ekstraarbejde samt af eget korps bestående af ufaglærte afløser, ligesom der gøres brug af eksterne vikarer i begrænset omfang.</p> <p>Leder oplyser om en borgerklage, som er ledelsesmæssigt håndteret og nu afsluttet.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet målrettet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation samt medarbejdertrivsel og samarbejde.

## 2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJEN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmeplejje, Hjemmeplejen Brovst. 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 ledelse arbejder fokuseret på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges og udføres på borgernes præmisser.

Leverandøren arbejder målrettet med udvikling af medarbejdernes dokumentationspraksis, og ledelsen har iværksat flere tiltag, som understøtter denne. Det er dog tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for en fokuseret ledelsesmæssig opmærksomhed på, at faglige indsatser beskrives og følges op, hvilket har givet anledning til to anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god faglig og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser, som understøtter borgernes mestring og egenomsorg, ligesom forebyggende og sundhedsfremmende indsatser er integrerede i samarbejdet med borgerne. Temaet pleje og støtte har givet anledning til en anbefaling ift. en konkret borgerindsats, som tilsynet vurderer kan imødekommes med en mindre indsats af medarbejdere og ledelse.

Tilsynet vurderer samtidigt, at der fortsat er behov for en ledelsesmæssig opmærksomhed på rekruttering af faglærte medarbejdere, herunder social- og sundhedsassistenter i en periode, hvor borgertilgang, sygefravær og vakancer har medført et midlertidigt kompetencegab.

Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

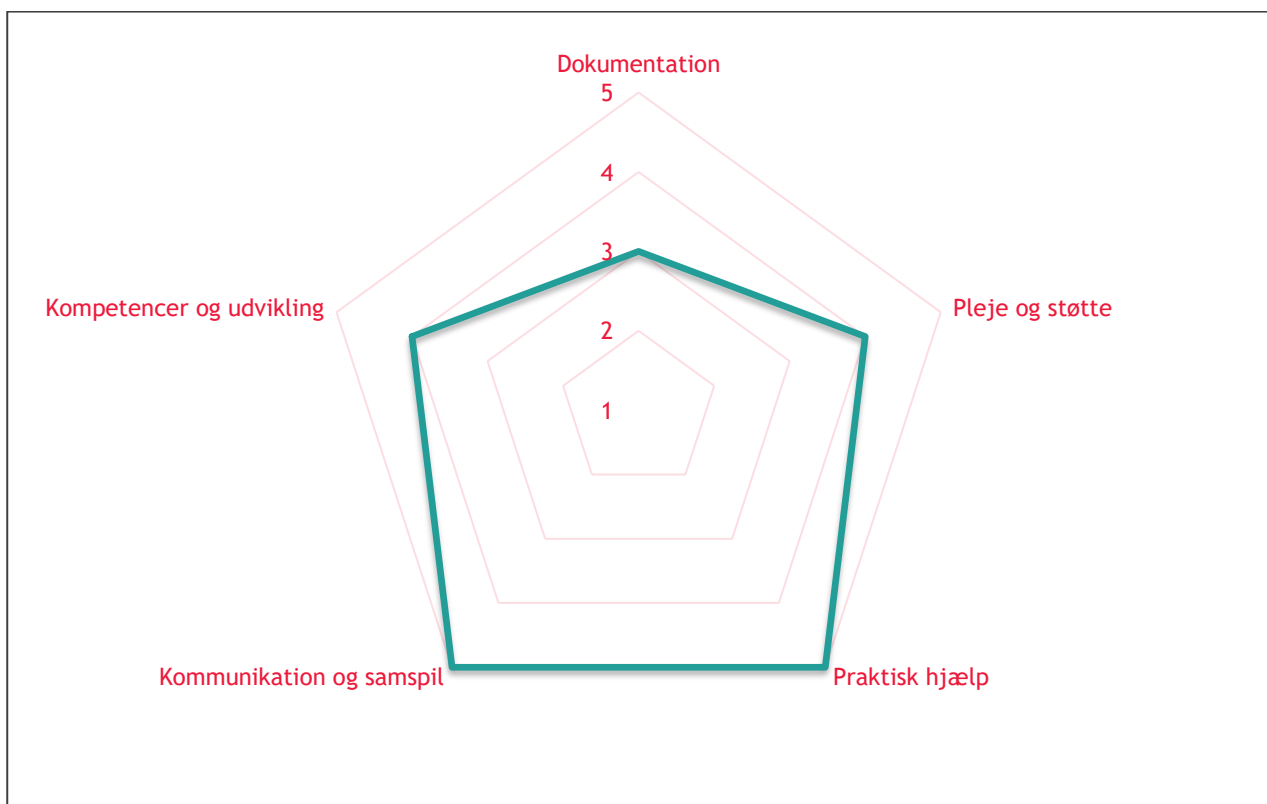
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende opdaterer helbredstilstande, så de afspejler borgernes aktuelle helbredssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at social- og sundhedsassistenter i samarbejde med hjemmesygeplejen sikrer opdaterede og fyldestgørende handlingsanvisninger vedrørende uddelegerede SUL-ydelser.

3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at følge op på udførelse af ydelse, jf. konkret borgerudsagn, vedrørende rengøring af behandlingsredskab.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen en fortsat opmærksomhed på rekruttering af faglærte medarbejdere, herunder særligt social- og sundhedsassistenter.

## 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
Tema 1: Dokumentation Score: 3	Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Alle nyansatte medarbejdere, herunder afløserne, deltager ifm. introduktionen i undervisning vedrørende dokumentationssystemet Nexus.

	<p>Derudover foregår der løbende opfølgingsundervisning ved kommunens dokumentationssygeplejerske. Hjemmeplejegruppens tre ressourcepersoner inden for dokumentation samt kvalitetsteamet varetager løbende sparring og sidemandsop-læring, ligesom medarbejderne hver tredje måned har afsat tid til systematisk gennemgang og opdatering af borgerjournalerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver en rolle- og ansvarsfordeling, hvor social- og sundheds-assistenten og hjemmesygeplejen er ansvarlige for oprettelse af helbredstil-stande, og hvor medarbejderne, i samarbejde med Visitationen og ”Vi bevæger ældre”-terapeuter, opretter funktionsevnetilstande. Alle medarbejdere tilretter ved ændringer, og de dokumenterer løbende i observationsnotater.</p> <p>Dokumentationen for fire borgere er gennemgået sammen med planlægger.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende i døgnryt-meplaner, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. I alle tilfælde ses der generelle oplysninger, herunder er helbredsoplysninger ud-fyldt og opdateret. Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede. Der fo-religger opdaterede handlingsanvisninger på SEL 83a forløb samt opfølgninger på indsatser i relation hertil. Hos tre borgere er helbredstilstande vurderede og op-daterede, hvor de hos en borger er mangelfuldt opdateret, bl.a. savnes der doku-mentation for opfølgning på smerteproblematik samt begyndende tryk. Tilsynet bemærker under besøg hos en borger, at der er fulgt relevant op på problematik-kerne. Hos en borger foreligger der relevante handlingsanvisninger for uddelege-rede SUL-ydelser, mens der hos tre borgere savnes flere handlingsanvisninger, fx vedrørende medicinsk plaster, kompressionsstrømper, øjendryp og CPAP-behand-ling. Der ses i alle tilfælde relevant triagering, ligesom habituatskema foreligger. Dokumentation 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 er overvejende tilfredse med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. Borgerne oplever, at besøg overvejende leveres af kendte medar-bejdere, som kommer rettidigt, og som arbejder fleksibelt i forhold til borgernes ønsker og vaner. En borger fremhæver medarbejdernes indsats i forbindelse med borgerens rehabiliterende forløb, hvor medarbejderne målrettet og med tålmo-dighed har understøttet borgeren til at opnå gangfunktion igen. En anden borger, som anvender CPAP sovemaske, oplever, at medarbejderne ikke regelmæssigt rengør masken, som retningslinjerne foreskriver. Dette er videreformidlet til le-der.</p> <p>Leverandøren arbejder med at sikre kontinuitet med inddeling i teams, hvor en gruppe af medarbejdere har faste ruter, som i medarbejderens fravær varetages af medarbejdere med ”springer-funktion”. Medarbejderne beskriver faglige til-gange og metoder, der sikrer den nødvendige pleje og omsorg, herunder fælles indmøde om morgenen med planlægning af dagen og orientering i dokumentatio-nen. Ugentlige team- og triagemøder med deltagelse af alle medarbejdere frem-hæves af medarbejderne, som forum for sparring og drøftelse af de faglige ind-satser hos borgerne. Medarbejderne beskriver desuden et velfungerende samar-bejde med hjemmesygeplejen, som befinder sig i samme hus, og som deltager i triagemøder sammen med terapeuter fra ”Vi bevæger ældre”. Terapeuterne del-tager derudover månedligt i aftentimer, og de bidrager til sparring for aftenvagter vedrørende rehabiliterende indsatser og brug af hjælpemidler. Ved behov inddra-ges øvrige samarbejdspartnere, såsom demenskoordinator, KOL-sygeplejerske, di-abetessygeplejerske og de praktiserende læger.</p>

	<p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, og medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de arbejder rehabiliterende med fokus på inddragelse af borgernes ressourcer i dagligdagen.</p> <p>Flere medarbejdere er oplært i at varetage "Digi-rehab" forløb hos borgerne, og der er et tæt samarbejde med terapeuterne vedrørende borgere i SEL §83a</p> <p>Leverandøren arbejder relevant sundhedsfremmende og forebyggende, og medarbejderne redegør for, hvordan indsatserne er integrerede i kerneydelsen, herunder vejledning i kost og ernæringsindsatser hos småtspisende borgere samt formidling af kontakt til aktivitetstilbud ved social isolation.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de besøgte borgere er soignerede ud fra egne ønsker til vanlig livsstil.</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 til rengøring, tøjvask samt tilberedning og anretning af mad som aftalt, og borgerne er tilfredse med kvaliteten. To borgere fremhæver, at medarbejderne kender til opgaverne, som udføres med afsæt i borgernes ønsker, og de fleste borgere oplever fleksibilitet og velvilje hos leverandøren ved behov for at ændre en aftale.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan der i udførelsen af hjælpen er fokus på at inddrage borgernes ressourcer. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvordan hygiejniske principper samt retningslinjer for korrekt håndtering og opvarmning af mad efterleves.</p> <p>Tilsynet observerer på besøg i borgernes hjem en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard ud fra borgernes livsstil og ønsker.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og samspil</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform og et velfungerende samspil med medarbejderne. En borger oplever besøgene af den faste gruppe af medarbejdere som hyggelige, og en anden borger bemærker, at medarbejderne kommer ind ad døren med en positiv tone, hvilket løfter borgerens humør. Alle borgere oplever, at medarbejderne har respekt for deres privatliv og hjem, fx ved at medarbejderne banker på og præsenterer sig ved ankomst.</p> <p>Medarbejderne redegør for en professionel og individuel tilpasset tilgang til borgerne med udgangspunkt i borgernes vaner og jargon. Desuden redegør medarbejderne for anvendelse af faglige metoder og tilgange hos kognitivt svækkede borgere med opmærksomhed på enkelte sætninger og tydelig tale samt bevidsthed om ligeværdighed i samspillet. Medarbejderne er ligeledes opmærksomme på at begrænse brugen af telefon under borgerbesøg, da det fjerner opmærksomheden fra borger, og idet det kan udfordre tavshedspligten.</p> <p>Uhensigtsmæssig adfærd og sprogbrug opleves ifølge medarbejderne stort set ikke. Men medarbejderne tilkendegiver, at de er trygge ved at drøfte en situation med en kollega eller med leder, hvis den skulle opstå.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejdergruppen besidder de nødvendige kompetencer for at varetage borgernes behov for pleje og praktisk hjælp, og de oplyser, at alle social- og sundhedsassistenter har gennemgået akutuddannelsen, ligesom social- og sundhedshjælpere har deltaget i kursus vedrørende tidlig opsporing. Der har ikke været afholdt MUS-samtaler det seneste år, men leder planlægger afvikling af samtaler i det kommende år.</p>

	<p>Medarbejderne oplever gode muligheder for udvikling af kompetencer gennem de fastlagte team- og triagemøder, hvor der er mulighed for faglig sparring og vidensdeling kollegialt og med terapeuter og sygeplejersker, som ligeledes varetager undervisning og oplæring i SUL-ydelser forud for uddelegering. VAR-portalen anvendes af alle faggrupper i dagligdagen, fx ved tvivl om procedurer. En ufaglært medarbejder oplever stor lydhørhed blandt kolleger ved behov for svar på spørgsmål, og medarbejderen oplyser, at pauser ofte anvendes til faglige samtaler, som bidrager til øget viden.</p> <p>Nyansatte medarbejdere, både uddannede og ufaglærte, gennemgår ved ansættelsen en fastlagt undervisning samt følgevagter efter behov. Leder følger op med samtaler efter en måneds ansættelse. Medarbejderne oplever, at ufaglærte afløsere er godt introducerede til opgaverne, men de tilkendegiver samtidigt, at de ser frem imod et mere formaliseret oplæringsprogram, hvilket er under udarbejdelse.</p> <p>Medarbejderne oplever generelt god trivsel, og de beskriver leder som engageret vedrørende uddannelse og kompetenceudvikling, og leder er lydhør over for medarbejdernes ønsker om deltagelse i kurser. En medarbejder er aktuelt i gang med et opdateringskursus for social- og sundhedsassistenter, og to ufaglærte medarbejdere er på en 17 ugers uddannelse som social- og sundhedshjælper.</p> <p>Til grund for vurderingen ligger et aktuelt midlertidigt kompetencetab, grundet langtidssygemeldte medarbejdere og vakancer og et deraf øget forbrug af ufaglærte afløsere og eksterne vikarer.</p>
--	--

## 2.5 VURDERINGSSKALA

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
<b>SCORE: 5</b>	<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 beboere 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>
<b>SCORE: 4</b>	<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 beboerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
<b>SCORE: 3</b>	<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 beboerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>



<b>SCORE: 2</b>	<b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for beboernes 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 beboerne</li><li>• Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li></ul> Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
<b>SCORE: 1</b>	<b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b> <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 beboerne</li><li>• Der er fare for beboernes 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> Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 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.