



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Saltum

Anmeldt tilsyn
September 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Navn og Adresse: Saltum Hjemmepleje, Nolsvej 10, 9493 Saltum
Konstitueret leder: Lene Borup
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 23. september 2020, kl. 08.30 - 14.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Konstitueret områdeleder• Borgere og en pårørende• Tre medarbejdere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet afvikles i samarbejde med konstitueret områdeleder.</p> <p>Konstitueret områdeleder vikarierer under COVID-19 for leder, som også varetager ledelse af Hjemmeplejen Kaas. Aktuelt afventes en kommende flytning, hvor Saltumgruppen får fælles adresse med tre andre hjemmeplejegrupper. Den endelige ledelsesorganisation er endnu ikke afklaret.</p> <p>Konstitueret leder har siden sin tiltræden i marts været optaget af at styrke trivsel og det interne samarbejde i medarbejdergruppen. Sygefraværet er svingende og aktuelt stigende grundet COVID-19 retningslinjerne. I disse uger modtages dagligt fire til fem sygemeldinger, hvilket medfører, at ruter må sammenlægges, opgaver som bl.a. rengøring og bad udsættes, og at medarbejderne må løbe stærkere. Vagterne dækkes så vidt muligt af de faste medarbejdere og kendte afløsere, og enkelte vagter af vikarkorps.</p> <p>Ledelsen erkender også, at opdatering af dokumentationen ikke er så langt som ønsket. Flere medarbejdere oplever det stadig svært at navigere i Nexus, og konstitueret leder giver udtryk for, at medarbejderne oplever tiden til at udfylde obligatoriske skemaer og løbende opdateringer som utilstrækkelig.</p> <p>Leder supplerer ved tilbagemeldingen, at den kommende hjælp til Nexus med den nyansatte udviklings- sygeplejerske ønskes velkommen og med forventning om, at den samlede undervisning og sidemandsop- læring vil styrke en fælles systematik og opkvalificere brugen af Nexus.</p> <p>Yderligere oplyses, at systematisering og effektivisering af de ugentlige triagemøder er et aktuelt udvik- lingstiltag. Der er fortsat et stort fokus på kontinuerligt at implementere COVID-19 hygiejneinstrukser. Medarbejdergruppen beskrives som stabil, flere med lang anciennitet.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Arbejdet med opdatering af dokumentationen er ifølge ledelsen et vedvarende udviklingspunkt. Medarbejderne motiveres til selv at aftale med planlægger ved behov for yderligere tid til at dokumentere, ligesom sidemandsoplæring løbende tilbydes.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Hjemmeplejen Saltum. 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 overordnede vurdering, at leverandøren trods et presset fysisk arbejdsmiljø og personaleudfordringer arbejder målrettet på at yde borgerne en stabil og kvalificeret hjælp, svarende til de visiterede ydelser. Hjælpen ydes fleksibelt med en god faglig og borgeroplevet kvalitet, når den varetages af kendte medarbejdere.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at dokumentationspraksis i lighed med sidste år er mangelfuld, og at det vil kræve et skærpet ledelsesmæssigt fokus at forbedre.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, når plejen leveres af de faste medarbejdere. Ligeledes vurderes, at det fordrer en øget ledelsesmæssig indsats at sikre vikarer og afløsere de fornødne kompetencer til at varetage opgaveløsningen.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

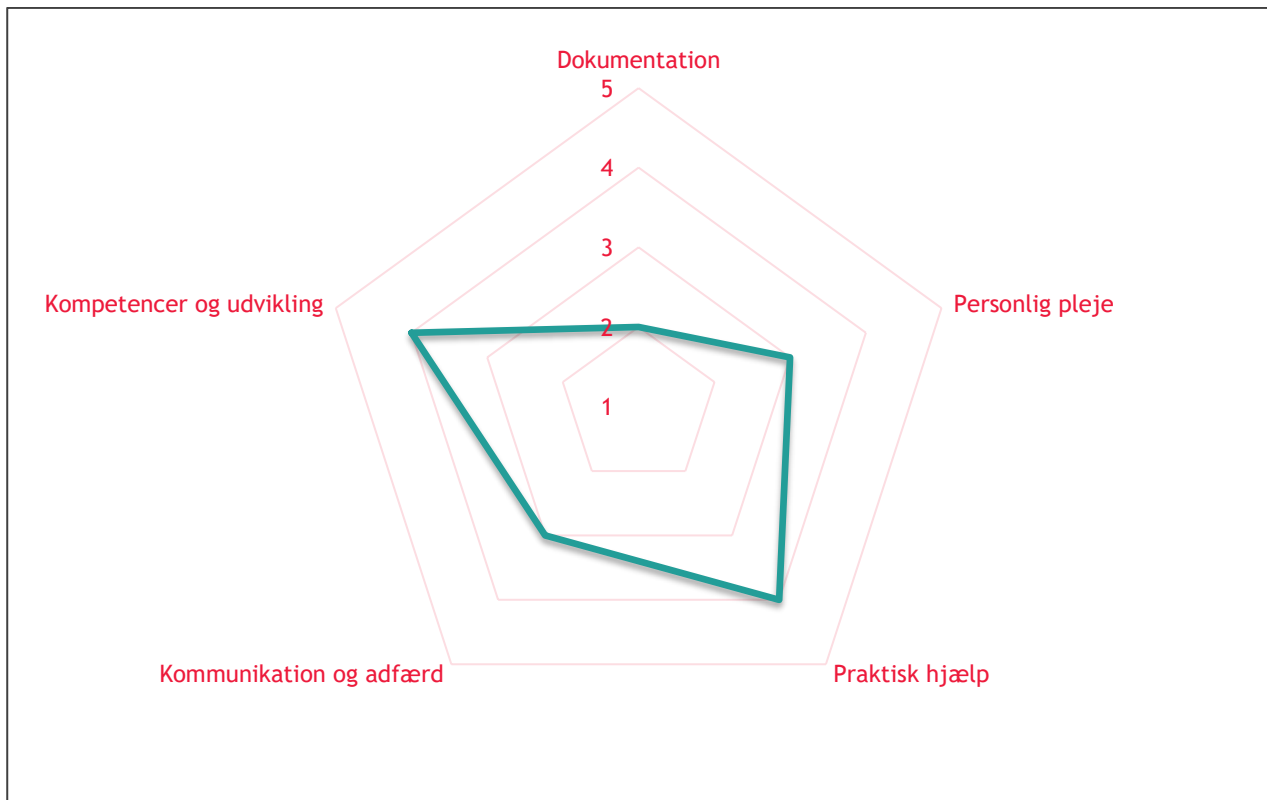
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejdere at drøfte, hvordan dokumentationen fremadrettet anvendes som et aktivt redskab i kvalitetssikring af den nødvendige pleje og omsorg.
2. Tilsynet anbefaler, at de daglige indsatser i dokumentationen konsekvent afspejler borgernes behov og handleansende beskrivelser af, hvordan deres ressourcer inddrages.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med hjemmesygeplejen sikrer, at borgernes helbreds-tilstande ajourføres med henblik på sammenhæng mellem borgernes helhedssituation og indsatser.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at afløsere og vikarer introduceres i tilstrækkeligt omfang til at løse opgaverne kvalificeret.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen straks at indskærpe, at medarbejderne konsekvent følger gældende Covid-19 retningslinjer for værnemidler hos borgerne ved tæt kontakt.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne følger kommunens kvalitetsstandarder og retningslinjer for rengøringsopgaver ensartet hos borgerne.
7. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde bærer synligt ID-kort hos borgerne.
8. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne drøfter, hvordan borgere omtales respektfuldt og professionelt i medarbejdernes indbyrdes kommunikation.

2.3 SCORE

For hvert overordnede 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: 2	Tilsynet vurderer, at leverandøren i lav grad lever op til indikatorerne. Dokumentation understøtter i nogen grad kvaliteten i de visiterede indsatser. Medarbejderne tilkendegiver, at Nexus er en tidskrævende proces og kræver en kulturændring i medarbejdergruppen, før dokumentationen bliver et dagligt aktivt arbejdsredskab. Aktuelt videregives oplysninger om borgerne via "Observationer og Advis" i Nexus og i høj grad via mundtlig overlevering. Planlægger oplever desuden, at døgnrytmeplaner ikke konsekvent ændres, fx efter udskrivelse fra sygehus, og har i flere tilfælde påpeget over for kollegaer og leder, at heller ikke FMK-opdateringer konsekvent ajourføres. De oplever samtidig en ustabil net-dækning, hvilket besværliggør den daglige dokumentation.

	<p>Dokumentationen fremstår generelt med flere mangler i forhold til konsekvent opdatering og manglende sammenhæng i borgers samlede journal. Døgnrytmeplaner er i flere tilfælde handlevejledende med beskrivelse af borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte. Dog ses i flere tilfælde, at borgernes ressourcer er sparsomt udfyldt. Funktionsevnetilstande og helbredstilstande er ikke konsekvent udfyldt, opdaterede eller fremgår med relevante handleanvisninger. Ligeledes savnes i enkelte tilfælde relevant opfølgning. Dokumentationen afspejler ikke borgernes aktuelle helhedssituation, og der ses manglende sammenhæng i de faglige indsatser.</p> <p>Ledelsen og planlægger oplyser, at de ikke har kendskab til eller modtaget undervisning i Nexus om Generelle oplysninger, herunder helbredsoplysninger, eller anvendelsen af service- og sundhedslovstilstande, som er hjemmesygeplejerskernes ansvar.</p> <p>Hos alle borgere er der foretaget triagering, som i to tilfælde fremgår med opdateret dato for sidste triagering i triage-notatfeltet i Nexus.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker generelt stor tilfredshed med hjælpen til pleje- og omsorgsydelser, når hjælpen leveres af kendte medarbejdere. Flere borgere oplever det dog frustrerende eller utrygt i perioder med mange afløsere, hvoraf nogle ikke er introduceret til opgaverne eller ikke formår at varetage dele af basale plejeopgaver. En borger bemærker desuden, at ikke alle medarbejdere konsekvent anvender Covid-19 værnemidler i den personlige pleje. Dette er efterfølgende drøftet med ledelsen, som oplyser, at overholdelse af retningslinjerne allerede er indskærpet over for medarbejderne, og at borgers udsagn giver anledning til yderligere indskærpelse.</p> <p>Leverandøren arbejder målrettet med at skabe størst mulig kontinuitet i plejen med faste medarbejderteams, springerfunktion i hvert team med kendskab til borgerne og ugentlig triage. Samarbejdet med hjemmesygeplejen opleves forbedret og triagering fagligt givende, men til tider er det svært fagligt at vurdere den enkelte borgers sygdomsbillede og tidsmæssigt svært at nå omkring samtlige borgere. Ligeledes opleves muligheder for fælles faglige drøftelser og videndeling om borgerne generelt som begrænset - også ud over de aktuelle møderestriktioner.</p> <p>Pleje og omsorg leveres med en rehabiliterende tilgang integreret i de daglige indsatser.</p> <p>Tilsynet observerer, at borgerne er soignerede ud fra egne ønsker og livsstil.</p>
<p>Tema 3: Praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er generelt tilfredse med den støtte, de ydes i forhold til praktisk hjælp og rengøring. To borgere oplever stor variation i opgaveløsningen, hvor ikke alle medarbejdere er lige grundige.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de forsøger at efterleve borgernes ønsker inden for den givne ramme og for særlige individuelle indsatser. De oplever en del indbyrdes frustrationer i relation til forskellige opfattelser af gældende retningslinjer og rammer for en ensartet udførelse af opgaverne.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard hos borgerne ud fra deres livsstil.</p>

<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever en respektfuld og imødekommende omgangstone med alle medarbejdere. En borger oplever det utrygt, at ikke alle medarbejdere bærer navneskilt eller ID-kort.</p> <p>Medarbejderne fremhæver det individuelle kendskab til borgerne som værdifuldt og tilstræber et ligeværdigt samarbejde med borgerne. De reflekterer i den forbindelse over, at de mange mundtlige overleveringer ofte kendetegnes af den enkelte medarbejders personlige holdning frem for en faglig og anerkendende tilgang. Efterfølgende supplerer konstitueret leder med, at en anerkendende omgangstone i medarbejdernes indbyrdes omtale af borgerne bør drøftes på næste personalemøde.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen redegør for et målrettet fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling med praksisnære kurser, mulighed for sidemandsoplæring og sparring ved behov.</p> <p>Medarbejderne føler sig overordnet godt klædt på til de mangeartede opgaver. De udtrykker aktuelt stort behov for stabilitet i medarbejdergruppen og beskriver, at arbejdsmiljøet er udfordret af travlhed, interne kommunikationsproblemer og manglende kontinuitet i ledelsen. De oplever endvidere ikke altid en tilstrækkelig ledelsesmæssig opbakning i svære situationer på grund af konstitueret leders mange opgaver ud af huset, hvorfor planlægger ofte bliver inddraget i medarbejdernes frustrationer.</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 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.

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

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