

TILSYNSRAPPORT JAMMERBUGT KOMMUNE

SUNDHED OG SENIOR

KOMMUNAL LEVERANDØR AF HJEMMEPLEJE

HJEMMEPLEJEN KAAS



Anmeldt tilsyn

December 2019



1. ANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

1.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et anmeldt 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.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandøren har engagerede medarbejdere og ledelse, som tilrettelægger pleje, omsorg og praktisk hjælp på borgernes præmisser.

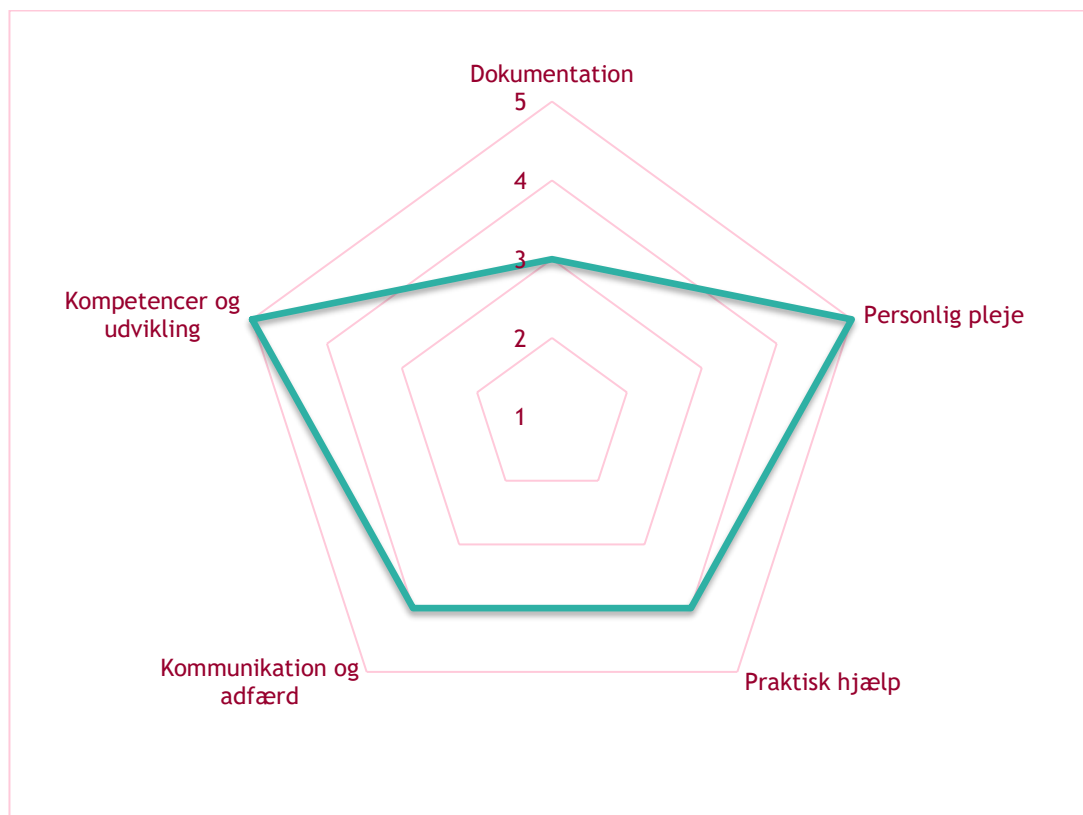
Tilsynet vurderer, at leverandøren generelt lever op til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne redegør for, hvordan den rehabiliterende tilgang integreres i den daglige pleje hos borgerne og understøtter borgernes varierende evne til at varetage deres egenomsorg.

1.2 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.

1.3 VURDERING



1.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Dokumentation Score: 3	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Dokumentation sker på iPads og understøtter kvaliteten i de visiterede indsatser. En ustabil netdækning i området besværliggør dog ifølge leder og medarbejdere muligheden for at dokumentere efter hvert borgerbesøg, som så først kan ske efterfølgende på kontoret. Oplæring og vejledning i Nexus ydes af superbrugere og planlæggere med bl.a. sidemandsoplæring og information om opdateringer.</p> <p>Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende i forhold til borgernes døgnrytmeplaner med eksempler på særlige indsatser, fx i forhold til kommunikation og samarbejde. Ligeledes er den konkrete hjælp, fx til rengøring, i flere tilfælde konkret beskrevet, og der ses relevant opfølgning på handleanvisninger. Generelle Oplysninger fremgår ikke konsekvent, og hos en borger mangler helbredsoplysninger samt i flere tilfælde borgers vaner og ressourcer. Der er foretaget løbende triagering med dato for sidste habituelle vurdering, som konsekvent er dokumenteret i triage notatfeltet i Nexus.</p> <p>Et "Vi Bevæger Ældre"-forløb ses oprettet, men ikke beskrevet yderligere i Nexus, og er ifølge borger ikke iværksat grundet borgers dårlige helbredstilstand.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>

<p>Personlig pleje</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at pleje og omsorg svarer til deres behov, og er godt tilfredse med måden og den fleksibilitet, som medarbejderne udviser i forhold til deres øvrige aktiviteter. De er ligeledes trygge ved de sundhedsfaglige indsatser. En borger har efter kontakt til planlægger - til borgers store tilfredshed - fået rettet op på oplevelsen af en del skiftende medarbejdere i hjemmet. En pårørende til en plejkrævende borger oplever ligeledes, at medarbejderkontinuitet ofte lykkes trods mange daglige besøg i hjemmet.</p> <p>Leverandøren sikrer kontinuitet i plejen bl.a. via fælles morgenmøde, kørelister, der tilstræber, at medarbejdernes borgertilknnytning tilgodeses, samt med tre ugentlige triageringsmøder, hvor hjemmesygeplejen fra to forskellige grupper deltager én gang om ugen. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang integreres i de daglige indsatser.</p> <p>Det er medarbejdernes erfaring, at en del borgere afsluttes efter et "Vi Bevæger Ældre"-forløb. Forløbene varetages af medarbejdere i samarbejde med fysio- og ergoterapeuter og begynder oftest med et fælles besøg hos borger og dernæst fortsættes den faglige dialog typisk via dokumentation i Nexus.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til egne ønsker vedr. personlig hygiejne.</p>
<p>Praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager indsatser, svarende til den visiterede rengøring, og er tilfredse med kvaliteten og medarbejdernes fleksibilitet. To borgere oplyser dog, at de selv finansierer yderligere rengøring, da rengøring hver 14. dag ikke skønnes tilstrækkelig. Et enkelt sted fremgår af de visiterede ydelser, at en borger får hjælp til vasketøj, mens borger og pårørende selv oplyser, at det ikke længere er aktuelt.</p> <p>Der ses en hygiejnemæssig forsvarlig standard hos borgerne med afsæt i deres vanlige livsstil og ønsker.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for, at medarbejdernes kommunikation og omgangstone generelt er både respektfuld og præget af en imødekommende og humoristisk tilgang. En pårørende beskriver dog, hvordan en aftenvagts, efter diskussion i hjemmet og siden da, ikke hilser på den pårørende, hvilket opleves som uhøfligt. Dette er efterfølgende drøftet med leder.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de bestræber sig på at tage borgers perspektiv, når de træder ind i hjemmet, fx sætte sko og tage jakken af. De lægger desuden vægt på at være imødekommende og møde borgerne, der hvor de er, samt afpasse kommunikationen til borgers og pårørendes jargon og livsstil.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder prioriterer kompetenceudvikling højt, bl.a. med GRUS, når den forventede sammenlægning med Hjemmeplejen i Saltum er på plads. Medarbejderne har været på flere kurser relateret til kerneopgaven, fx et længerevarende triageringskursus for social- og sundhedshjælperne, mens ufaglærte medarbejdere har deltaget i medicinkursus. Endvidere har der, grundet flere meget plejkrævende borgere, været fokus på at opsætte loftslifte og sikre forflytningsvejledning i forbindelse hermed. Alle medarbejdere er desuden kommet på mail, hvilket øger mulighederne for fælles vidensdeling.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at muligheder for kompetenceudvikling er fine, og med god faglig sparring såvel indbyrdes som i et velfungerende samarbejde med bl.a. de to hjemmesygeplejerskegrupper, demenskoordinator og terapeuter fra "Vi Bevæger Ældre," som ugentligt kommer på kontoret. Leder opleves som en lydhør og god støtte i hverdagen, skønt en dagligt tilstedeværende leder er et ønske.</p>

1.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen i højere grad afspejler borgernes ressourcer og værdier.
2. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere drøfter med hjemmesygeplejen, hvordan samarbejdet om at dokumentere Generelle Oplysninger i Nexus kan sikre en fyldestgørende og opdateret dokumentation.
3. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere i samarbejde med "Vi Bevæger Ældre" gruppen sikrer en fælles systematik i dokumentationen om opfølgning, resultater samt afslutning af disse borgerforløb.
4. Tilsynet anbefaler, at der i et konkret tilfælde bringes overensstemmelse mellem den visiterede hjælp og gældende praksis hos borger.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen, at en professionel tilgang til kommunikation og adfærd hos borgerne i et konkret tilfælde drøftes med en medarbejder.

2. OPLYSNINGER FOR LEVERANDØREN

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER

Adresse
Gammelgaardsvej 44, 9490 Pandrup
Leder
Zita Siggaard
Antal besøgte borgere
Fire borgere og tre pårørende
Dato for tilsynsbesøg
Den 10. december 2019, kl. 8.00 - 13.30
Deltagere i interviews
Leder og to medarbejdere. Planlægger deltog i gennemgangen af dokumentationen.
Tilsynsførende
Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske, MLP

2.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at hun det sidste år foruden Hjemmeplejen i Saltum har varetaget ledelsen i Kaas, og ledelsesmæssigt tilgodeser de to hjemmeplejegrupper så ligeligt som muligt. Det er et stort ønske at få samlet de to steder under samme tag, hvilket der arbejdes ihærdigt på at få til at lykkes først på året i 2020. I lighed med Saltum arbejdes ifølge leder med en omstrukturering fra to grupper til tre teams med faste "springere" for at tilgodese yderligere kontinuitet i indsatserne, bl.a. fordi antallet af borgerruter kan variere fra 17 til 22. Dette blev præsenteret på sidste gruppemøde som led i opfølgningen på en positiv Trivselsmåling og blev vel modtaget.</p> <p>Leder fortæller, desuden, at Nærvisitation er genetableret efter en kortere pause, hvilket øger såvel effektivitet som kvalitet i samarbejdet. Leder oplyser, at dokumentation i Nexus fortsat er et stort udviklingsområde med fokus på at anvende en fælles systematik, og oplyser endvidere, at en planlagt audit på dokumentationen i Nexus af den kommunalt ansatte udviklingssygeplejerske er blevet udsat til foråret 2020.</p> <p>Ifølge leder er medarbejdergruppen stabil, korttidssygefraværet lavt og en del ikke arbejdsbetingede langtidssygemeldinger dækkes bl.a. via en begivenhedsansættelse.</p> <p>Leder skal til møde på tilsynsdagen, der er en efterfølgende telefonisk tilbagemelding givet til leder.</p>

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
KIRSTEN MARQUARDSEN
Senior Manager
m: 4189 0436
e: kmq@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.250 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 90.000 medarbejdere i mere end 165 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

