



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Brovst

Anmeldt tilsyn
November 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Brovst, Vestergade 9. 2. sal, 9460 Brovst
Leder: Lone Hansen
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 4. november 2020, kl. 08.15 - 14.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fire borgere og en pårørende• Tre medarbejdere Tilsynet talte endvidere med en medarbejder hos en borger samt en ergoterapeut.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at COVID-19 har haft det altoverskyggende fokus det sidste halve år. I begyndelsen af pandemien havde hjemmeplejen, som nogen af de første i kommunen, smittede borgere. Samtlige medarbejdere blev hurtigt forberedt på at håndtere bl.a. værnemidler i hverdagen. Hos enkelte borgere varetages plejen udelukkende af et fast team, mens det fortsat prioriteres højt, at medarbejdere og faste afløsere kommer hos de samme borgere for at mindske smittespredning og skabe størst mulig kontinuitet og tryghed. Perioden har samtidig afstedkommet et fald i infektioner hos borgerne, fx urinvejsinfektion og lavere sygefravær end vanligt i den meget stabile medarbejdergruppe. Flere medarbejdere har lang anciennitet. Aktuelt er der enkelte langtidssygemeldte og to vakante stillinger grundet medarbejdere, som er gået på efterløn.</p> <p>Samarbejdet med hjemmesygeplejen betegnes som velfungerende med daglig indbyrdes sparring og sparring mellem hjemmeplejens planlægger og sygeplejefaglig koordinator.</p> <p>Hver tredje måned føres audit på den samlede dokumentation, og leder tilkendegiver, at der er enkelte udviklingsområder. Planlægger, som både er FSIII instruktør og superbruger i Nexus, vil i samarbejde med den nyansatte dokumentationssygeplejerske fremadrettet øge fokus på netop en konsekvent opdateret dokumentationspraksis samt understøtte medarbejderne i anvendelsen af Nexus' mange muligheder. Yderligere nævner leder projekt Digi-Rehab, et velfærdsteknologisk projekt til fysisk træning af ældre i hjemmeplejen, som forløber frem til årsskiftet.</p> <p>Leder varetager ligeledes den overordnede ledelse for kommunens nattevagter. På nogle nattevagtsruter kører udelukkende social- og sundhedsassistenter, hvilket ifølge leder er fagligt mest hensigtsmæssigt, mens rekruttering af SSA i visse områder er svært. Kommunalbestyrelsen har netop besluttet at ansætte endnu en natsygeplejerske til området.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Sidste års tilsyn gav ingen anledning til opfølgning.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, 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 hjemmeplejen Brovst er en velfungerende leverandør med fagligt engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp så vidt muligt tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Kerneydelsen leveres med stor borgeroplevet tilfredshed og høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser, som understøtter borgernes egenomsorg og mestring.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

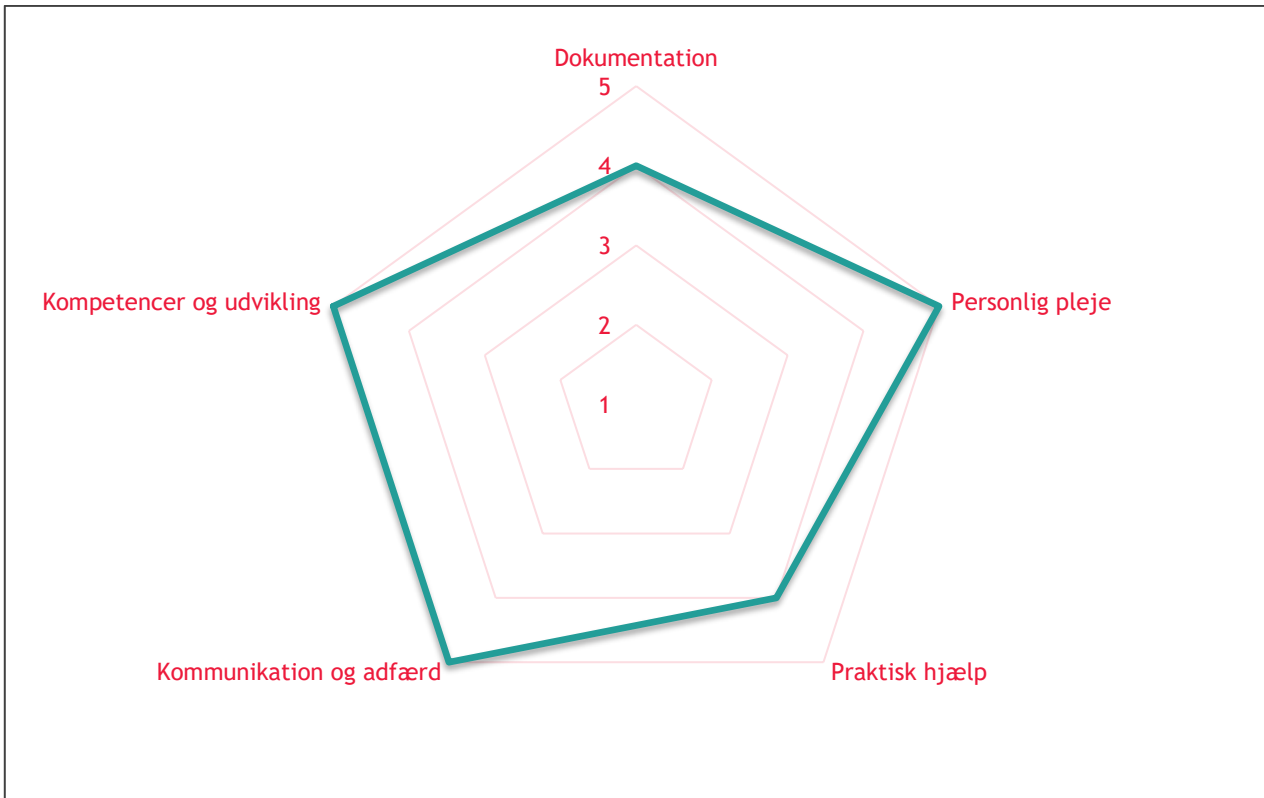
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne fastholder det målrettede fokus på opkvalificering af den samlede dokumentation.
2. Tilsynet anbefaler ledelse, medarbejdere og sygeplejegruppen, at dokumentationen konsekvent afspejler borgernes aktuelle helbreds-situation, og at der i alle tilfælde følges op på faglige indsatser.
3. Tilsynet anbefaler, at samtlige medarbejdere overholder de hygiejniske retningslinjer.

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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen sammen med planlægger, så den understøtter kvalitet i daglig praksis. Planlægger redegør for et vedvarende fokus på at sikre en sammenhængende dokumentation og et opdateret triage-felt, bl.a. med "tjek på triage" hver 3. måned. Her opfordres til, at samtlige borgerjournaler gennemgås systematisk af de medarbejdere, der kommer fast hos borger.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende i borgers døgnrytmeplan med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Der henvises ligeledes til VAR ved specifikke plejeindsatser. Endvidere ses hos borger i et "Vi bevæger ældre" forløb handleanvisende indsatser, svarende til borgers ønsker og formål for processen.</p> <p>Generelle oplysninger er ifølge planlægger et kommende udviklingsområde, hvilket dokumentationen afspejler.</p> <p>SUL-tilstande, som udarbejdes primært af hjemmesygeplejen, ses i enkelte tilfælde opdaterede, dog ikke konsekvent ajourført eller i relevant omfang fyldestgørende i forhold til borgernes aktuelle helbredssituation. Ligeledes savnes opfølgning i forhold til en borgers uhensigtsmæssige væggtab.</p> <p>Funktionsevnetilstande, som vurderes af Myndighed, er i enkelte tilfælde ikke opdateret i forhold til borgers aktuelle funktionsniveau.</p>

	<p>Triagering er løbende foretaget, dog reflekterer planlægger over, at borger med et nyligt væggtab burde være triageret på ny med opdateret opfølgning.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, svarende til deres behov. De oplever, at plejen leveres af kompetente og hjælpsomme medarbejdere og tager udgangspunkt i deres ønsker og vaner.</p> <p>Borgere i et "Vi bevæger ældre" forløb oplever stor fremgang og er stort set blevet selvhjulpne ved hjælp af medarbejdernes fagligt kærlige skub og terapeuternes indsats. Ligeledes beskriver en borger stor tryghed ved de koordinerende indsatser mellem hjemmeplejen og sygeplejen.</p> <p>Borgerne sikres kontinuitet i den daglige pleje og omsorg i form af fortrinsvis faste borgerruter, medarbejdernes daglige faglige sparring samt vidensdeling med fx sygeplejen og demenskoordinator. Medarbejderne redegør kvalificeret for, hvordan indbyrdes sparring af vigtige detaljer hos borgerne har stor betydning for kvaliteten i den daglige pleje. Ligeledes opleves, at triagering skaber et fælles overblik over borgernes aktuelle situation og en klar ansvarsfordeling. Sygeplejersker og terapeuter er til rådighed for sparring ved ændringer hos borgerne i hverdagen, og terapeuten oplever, at de fleste medarbejdere er gode til at henvende sig ved fx et ændret funktionsniveau hos en borger.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne redegør engageret for, hvordan de understøtter borgernes ressourcer i den personlige pleje samt borgere tilknyttet et "Vi bevæger ældre" eller Digirehab-forløb. De pointerer, at tålmodighed og fokus på små skridt bidrager til borgernes og pårørendes oplevelse af god pleje og dermed en god hverdag. Borgerne er soignerede ud fra den enkeltes personlige 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.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med den leverede indsats til rengøring og hjælpen til praktiske opgaver.</p> <p>Det tilstræbes, at samme medarbejder i muligt omfang varetager al hjælp i borgers hjem den pågældende dag eller ydes af den samme kendte medarbejder, som udelukkende udfører rengøringsopgaver. Tilsynet møder hos en borger denne medarbejder, som kompetent redegør for særlige indsatser hos borgere samt hygiejnemæssige risici, fx toiletforhold og særforanstaltninger i enkelte hjem. Tilsynet bemærker, at medarbejderen bærer mundbind og handsker, som forskrifterne aktuelt påbyder. Det bemærkes endvidere, at medarbejderen bærer arm-båndsur.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard hos borgerne ud fra deres livsstil.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgere og pårørende giver udtryk for, at omgangstonen og især jargonen med de faste medarbejdere er humørfyldt og imødekommende. Borgerne beskriver generelt, at hjælpen leveres til aftalt tid, og ved brug af nødkald er hjælpen hurtig til stede, hvilket opleves meget trygt.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt for, hvorledes samarbejdet med borgerne, nærvær og individuelle tilgange udøves i praksis.</p> <p>Tilsynet overhører i to hjem venlige og nærværende medarbejders dialog med borgerne, som bærer præg af et godt gensidigt kendskab til hinanden.</p>

<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere oplever samstemmende, at der er de rette kompetencer i gruppen, og at kommunen udbyder relevante kurser og mulighed for løbende opkvalificering. Det store antal af social- og sundhedsassistenter er med til at øge fagligheden, og gruppen har ligeledes mange erfarne medarbejdere.</p> <p>Kommunens kurser følges af alle faggrupper med stort udbytte, og undervisning i praksisnære emner, i fx sårpleje, foregår aktuelt via Teams. Den nuværende situation begrænser mulighederne for fælles videndeling, hvorfor leder cirkulerer blandt medarbejderne om morgenen og desuden sender fælles nyheder ud via mails og advis. Team Effekt gør det, ifølge leder, muligt hurtigt at respondere på medarbejdernes vurderinger af trivsel. Og medarbejderne kan anerkende hinandens arbejdsindsats.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for at udvikle sig fagligt og værdsætter fordelene ved at have nem adgang til tværfaglig sparring med sygeplejersker og demenskoordinator. Yderligere beskrives et respektfuldt samarbejde og generelt gode rammer for videndeling. Endvidere tilkendegives, at den nye hverdag med COVID-19 restriktioner kan opleves meget krævende, og de vante fælles møder er meget savnet.</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