



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Saltum/Pandrup

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
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 leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Saltum/Pandrup, Industrivej 9, 9490 Pandrup
Leder: Lene Borup
Dato for tilsynsbesøg: Den 17. februar 2023, kl. 08.15 - 14.15
<p>Tilsynets deltagerkreds:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Kvalitetsmedarbejder • Fire borgere • Tre medarbejdere <p>Tilsynet blev afrundet med en kort tilbagemelding til leverandøren om tilsynsforløbet og tilsynets foreløbige vurderinger.</p> <p>Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2022, men er efter aftale med kommunen udført primo 2023.</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes sammen med leder, som oplyser, at hjemmeplejegruppens to planlæggere er fraværende på tilsynsdagen, hvorfor leder har opgaven. Planlæggere fra de øvrige hjemmeplejegrupper i huset træder dog til med hjælp til planlægning, så tilsynet kan gennemføres. Leder oplyser, at tre hjemmeplejegrupper siden 2020 har haft til huse under samme tag, hvilket giver en stor fleksibilitet ved spidsbelastninger. Hjemmeplejegruppen oplever aktuelt en stor tilgang af borgere, og de har siden oktober 2022 øget antallet af ruter med to - både om dagen og om aftenen. Nattevagten dækkes centralt i kommunen. Hjemmeplejegruppen betjener aktuelt ca. 275 borgere, hvilket erfaringsmæssigt vil øges i sommerperioden, hvor gruppen betjener flere borgere, som afholder ferie i området. For at imødegå det større antal borgere trækkes der på hjælp fra en anden hjemmeplejegruppe, som har haft en mindre nedgang i borgerantal, men leder oplyser, at der i perioder er behov for at anvende eksterne vikarer, primært i aftenvagten.</p> <p>Hjemmesygeplejerskerne befinder sig ligeledes i samme hus, hvilket ifølge leder har medført et tæt og velfungerende samarbejde og gode vilkår for sparring og vidensdeling omkring borgerne. Ligeledes danner to medarbejdere - en sygeplejerske og en social- og sundhedsassistent - et kvalitetsteam, som tilbyder løbende sparring og sidemandsoplæring inden for dokumentation, og de varetager en koordinerende rolle i komplekse borgerforløb.</p> <p>Leder oplyser, at hjemmeplejegruppen det forløbne år har haft opmærksomhed på dokumentationspraksis, og derudfra har arbejdet målrettet med opkvalificering af medarbejdernes kompetencer inden for området. Leder oplever, at indsatsen bærer frugt, og at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab i understøttelsen af kerneopgaven.</p> <p>Hjemmeplejegruppen har i det forløbne år ligeledes arbejdet med det interne samarbejde. Grupper af medarbejdere har gennemført forløb ved ekstern coach for at fremme medarbejdernes samarbejdskultur og forståelse for reaktionsmønstre, hvilket ifølge leder ligeledes har haft en positiv effekt på gruppens samarbejde og kommunikation.</p> <p>Sygefraværet, som aktuelt er faldende, vurderes af leder til at være moderat. Fire medarbejdere er langtidssygemeldte, grundet ikke-arbejdsrelaterede årsager, og en medarbejder er på vej tilbage.</p>

Sygefraværet dækkes af et internt vikarkorps af dels medarbejdere med sundhedsfaglig uddannelse, pædagogisk uddannede samt enkelte ufaglærte medarbejdere. Leder oplyser desuden om en stabil medarbejdergruppe, hvor flere har lang anciennitet i gruppen, og at der i den forløbne måned er ansat flere medarbejdere. En vakant stilling som social- og sundhedsassistent i aftenvagt er aktuelt i opslag.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder oplyser, at hjemmeplejegruppen har arbejdet med anbefalingerne efter sidste års tilsyn, bl.a. vedrørende dokumentationspraksis.

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJEN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Hjemmeplejen Saltum/Pandrup. 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 har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges på borgernes præmisser.

Leverandøren arbejder målrettet med at tilpasse medarbejderressourcerne til den store tilgang af borgere, som leverandøren i den sidste tid er blevet udfordret på. Leverandøren har desuden et aktuelt kompetencegab, grundet flere langtidssygemeldte medarbejdere, og tilsynet vurderer, at det vil kræve en fortsat ledelsesmæssig indsats at sikre rette kompetencer til opgaverne samt ledelsesmæssig opmærksomhed på at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling.

Tilsynet vurderer samtidigt, at kerneydelsen leveres med en god faglig og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte understøtter borgernes ressourcer og mestring. Tilsynet vurderer dog et behov for, at vikarer introduceres til og konsekvent følger op på allerede igangsatte rehabiliterende indsatser, så kontinuiteten i den samlede indsats sikres. Leverandøren arbejder desuden fokuseret og systematisk med at sikre kvalitet i dokumentation, og tilsynet har fundet få mangler, som vil kunne udbedres ved en mindre ledelsesmæssig indsats

Tilsynet har givet anledning til i alt fem anbefalinger.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

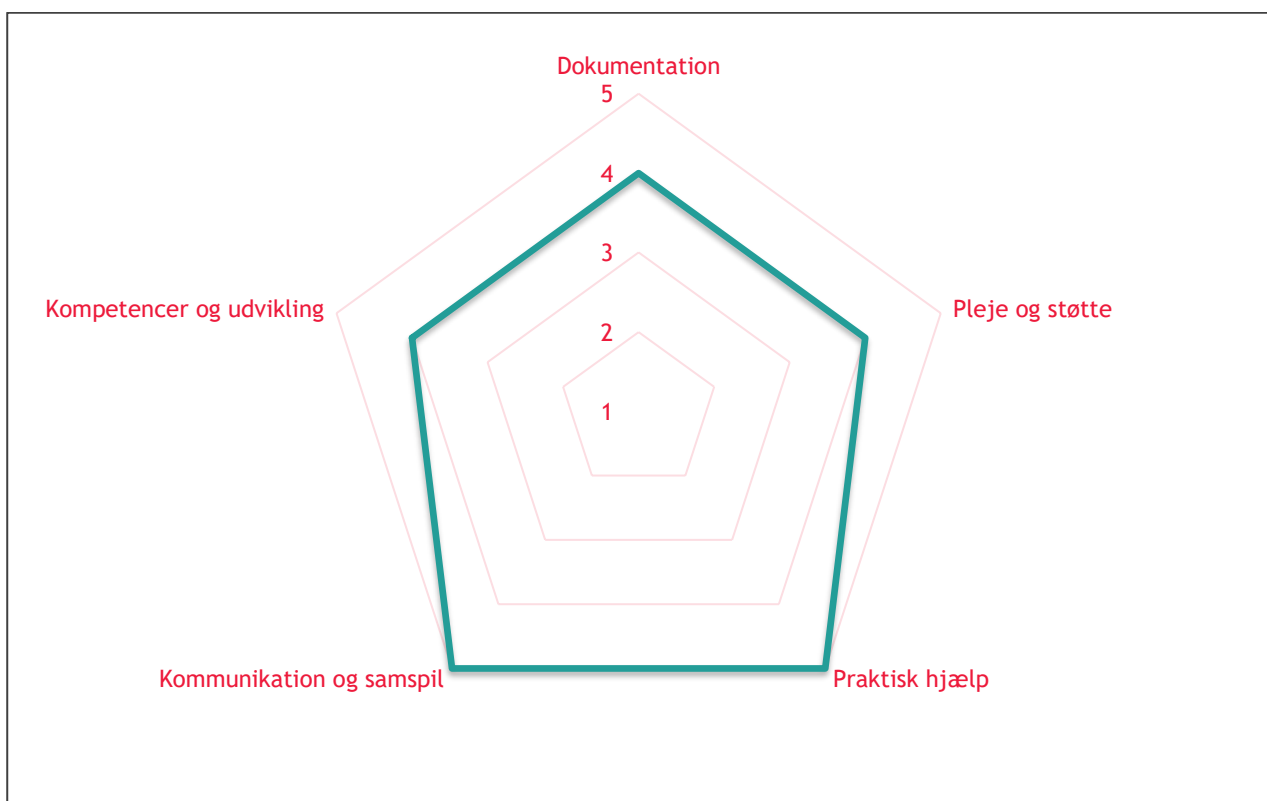
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler at medarbejderne løbende opdaterer helbredstilstande, så de afspejler borgernes aktuelle helbredsstatus.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen en øget opmærksomhed på, at samtlige medarbejdere, herunder afløserne og vikarer, har kendskab til indsatser og opgaver hos borgerne forud for selvstændigt arbejde.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen et øget fokus på, at vikarer introduceres til og efterlever den rehabiliterende tilgang samt konsekvent følger op og evaluerer på de igangsatte indsatser.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at afholde MUS-samtaler med henblik på at afklare medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen en fortsat opmærksomhed på rekruttering i en periode med stor borger-tilgang.

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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og de kender til deres roller og ansvarsområder inden for dokumentationspraksis. Hjemmeplejegruppens fire ressourcepersoner vedrørende dokumentationen varetager løbende sparring og sidemandsoplæring, og derudover tilbyder kommunens dokumentationssygeplejerske undervisning.</p> <p>Dokumentationen for fire borgere er gennemgået sammen med leder og kvalitetsmedarbejder, som er social- og sundhedsassistent.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger og funktionsevnetilstande foreligger i alle tilfælde oprettede, vurderede og opdaterede, ligesom helbredstilstande hos tre borgere er vurderede og opdaterede og delvist opdaterede hos en fjerde borger. I observationsnotater ses der opfølgning på faglige indsatser. Der er relevante og fyldestgørende handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-ydelser, ligesom relevant triagering samt habitualskema foreligger i alle tilfælde.</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 er overvejende tilfredse med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. En borger oplever tryghed ved, at medarbejderne er opmærksomme på små tegn på forværring i borgerens kroniske sygdom, og at de handler hurtigt derpå. Flere borgere udtrykker tilfredshed med, at det oftest er kendte faste medarbejdere, der kommer i hjemmet, og at afløser og vikarer orienterer sig på iPad omkring opgaverne. En borger, som er i et aktuelt SEL § 83a forløb, oplever, at medarbejderne på en god måde understøtter borgerens rehabilitering, dog oplever borgeren, at aftenbesøg leveres af skiftende vikarer, som ikke altid er orienteret i opgaverne.</p> <p>Leverandøren arbejder med kontinuitet ved en systematisk planlægning med opdeling i tre teams samt faste ruter, hvor medarbejdere med "springer-funktion" afløser i de faste medarbejders fravær. Ugentlige teammøder bidrager til faglig sparring og fælles retning i de leverede indsatser, og medarbejderne redegør for faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, fx orienterer medarbejderne sig i dokumentationen på det daglige fælles indmøde. Medarbejderne deltager sammen med hjemmesygeplejen på fastlagte triagemøder med deltagelse af "Vi bevæger ældre"-terapeuten på halvdelen af møderne. Ved ændringer hos borgerne og i tvivlstilfælde inddrages en social- og sundhedsassistent, hjemmesygeplejen eller borgerens praktiserende læge.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med fokus på borgernes ressourcer og på, hvordan disse inddrages i plejen. Desuden redegør medarbejderne for forebyggende og sundhedsfremmende tiltag, fx vejledning ift. kost hos borger med diabetes.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de understøtter borgere i forløb efter SEL §83a, hvor terapeuter udarbejder handlingsanvisninger ift. den rehabiliterende indsats, og hvor medarbejderne løbende følger op i dialog med borgere og terapeuter.</p>

	<p>Dog tilkendegiver medarbejderne, at kontinuiteten vedrørende de rehabiliterende indsatser er påvirket, da indsatser ikke altid følges op i tilstrækkeligt omfang, når ydelsen leveres af vikarer.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de besøgte borgere er velsoignerede, svarende til vaner og 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 hjælp til rengøring, vasketøj samt tilberedning og anretning af mad som aftalt, og de er tilfredse med kvaliteten. En borger fremhæver, at det oftest er den samme medarbejder, der varetager rengøring, og at medarbejderen udfører opgaverne kompetent. Borgerne oplever, at hjælpen tilgodeser deres ønsker og vaner, og flere borgere udtrykker tilfredshed med fleksibilitet i planlægningen, hvis borgerne har brug for at flytte et besøg.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en høj faglig standard. Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan borgernes ressourcer inddrages i de praktiske opgaver, ligesom leverandøren imødekommer sårbare borgere ved, at ydelserne leveres af faste og faglærte medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan hjælpen ydes med overholdelse af hygiejniske principper, herunder procedurer ved smitterisiko samt brug af værnemidler.</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 de beskriver medarbejderne som søde og imødekommende. Borgerne oplever, at medarbejderne respekterer deres privatliv, banker på og præsenterer sig ved besøg.</p> <p>Medarbejderne redegør for en individuelt tilpasset tilgang til borgerne, hvor fx anvendelse af den lokale dialekt med afsæt i borgernes egne ønsker og jargon understøtter en god relation. Medarbejderne oplever indledende besøg hos nye borgere, hvor der indhentes data til borgerjournalen som givende, idet medarbejderne her opnår en tættere dialog om det, der har betydning for borgeren, fx baggrund, livshistorie og vaner. Medarbejderne reflekterer desuden over, at den gode relation har positiv betydning, hvis der bliver behov for svære samtaler med borgerne senere i forløbet.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at foregribe omsorgstræthed og forråelse, ligesom de har tillid til at gå til en kollega eller leder, hvis det skulle opstå, hvilket ikke har været tilfældet.</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 rummer de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage målgruppens behov, og leder oplyser, at flere medarbejdere har været på faglige kurser i løbet af det seneste år, primært inden for dokumentationen. Derudover har nøglepersoner været på kurser og temadage. Leder har ikke afholdt MUS-samtaler i det forløbne år, men leder planlægger at afvikle samtaler i de kommende måneder.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for at dygtiggøre sig og udfolde deres kompetencer, og de fremhæver triagemøderne som et forum for faglig sparring med kolleger, sygeplejersker og terapeuter. Hjemmesygeplejen varetager oplæring i uddelegerede SUL-ydelser og der tilbydes undervisning ved behov. Medarbejderne redegør for anvendelsen af VAR-portalen som indgår som et brugbart redskab i kvalitetssikringen af kerneydelsen.</p>

	<p>Medarbejderne oplyser at have deltaget på et varierende udbud af kurser, fx ift. faldudredning. Derudover oplever medarbejderne, at leder er lydhør og efterkommer deres ønsker til undervisning og kursusdeltagelse.</p> <p>Nyansatte medarbejdere introduceres med følgevagter efter behov og kompetencer, og ifølge medarbejderne er en arbejdsgruppe i gang med udarbejdelse af et nyt introduktions- og undervisningsprogram, hvilket medarbejderne ser frem til, idet introduktionen i nogle tilfælde har været mangelfuld. Medarbejderne oplever generelt god trivsel og et velfungerende indbyrdes samarbejde.</p> <p>Til grund for scoren tillægges det betydning, at leverandøren har et aktuelt kompetencegab, grundet flere langtidssygemeldte medarbejdere og et deraf følgende større forbrug af afløser og eksterne vikarer.</p>
--	--

2.5 VURDERINGSSKALA

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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen. • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler- • Tilsynet har ingen anbefalinger. • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved. tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

SCORE: 1**Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt**

- Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes
- Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne
- Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind
- Tilsynet har en eller flere anbefalinger

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.