



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Aabybro

Uanmeldt tilsyn
November 2021

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 hjemmeplejen og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Aabybro, Industrivej 11, 9440 Pandrup
Leder: Birgitte Andersen
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 16. november 2021 kl. 08.30 - 14.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> • Planlægger • Fire borgere • Tre medarbejdere
Tilsynsførende: <p>Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet afvikles med planlægger. Leder har ferie.</p> <p>Planlægger oplyser indledningsvist om en travl hverdag præget af sygemeldinger og manglen på faglærte medarbejdere. Der er løbende stillinger i opslag efter både social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, og for at tiltrække ansøgere tilbydes der nu mulighed for at arbejde hver tredje weekend, frem for hver anden. Sygefraværet er ifølge planlægger primært påvirket af langtidssygemeldinger, som i en længere periode er dækket ind ved hjælp af kendte afløsere og de faste medarbejders fleksibilitet. Det er dog nu nødvendigt at trække på eksterne vikarer.</p> <p>Den daglige planlægning beskrives af planlægger til tider som en kabale, som løses bedst muligt på dagen med afsæt i størst mulig kontinuitet, helhed og tryk for borgerne og ud fra kompleksitet og medarbejderkompetencer. Planlægger oplyser yderligere, at endnu ikke alle medarbejdere har fundet sig til rette med flytningen til den nye adresse og lokation sidste år. Særligt beror medarbejdernes frustrationer sig på en oplevelse af forlænget køretid til og fra kontoret, hvorfor der som et nyt initiativ er oprettet mødesteder i henholdsvis byerne Aabybro og Biersted, hvor medarbejderne dagligt har mulighed for at spise deres frokost og sparre fagligt og kollegialt. Planlægger ser positivt på flytningen, idet to andre hjemmepleje-leverandører også har til huse i samme bygning, hvilket giver væsentligt forbedrede muligheder for at samarbejde og hjælpe hinanden på tværs ved fx sygdom.</p> <p>Ledelsesmæssigt arbejdes der fortsat på styrke samarbejdet med hjemmesygeplejen.</p> <p>Tilsynet afrundes med planlægger og leder fra en anden hjemmeplejeleverandør.</p>

1.2 OPFØLGNINGEN

Opfølgning
Planlægger oplyser, at sidste års anbefalinger gav anledning til refleksion og flere fælles faglige drøftelser, og at der er arbejdet målrettet med at forbedre dokumentationen.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn i hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Hjemmeplejen Aabybro. 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 udfordret af en længere periode med rekrutteringsudfordringer, højt sygefravær og et deraf påvirket arbejdsmiljø. Ledelse og medarbejdere arbejder ihærdigt på at yde borgerne kvalificeret hjælp, svarende til de visiterede ydelser. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres overvejende til borgernes tilfredshed, men kerneydelsen leveres med svingende kvalitet og kontinuitet. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte indgår i samarbejdet med borgerne.

Tilsynet vurderer samtidig, at der fortsat er behov for en skærpet og meget målrettet ledelsesmæssig indsats i forhold til at sikre kvalitet i kerneydelsen, rekruttere faglærte medarbejdere, og iværksætte indsatser til forbedring af trivsel og tværfaglighed i samarbejdet om borgerforløb.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet bemærker, at en borger har oplevet lang ventetid på den visiterede hjælp og støtte fra flere kommunale instanser, bl.a. har borger efter fire måneder stadig ikke modtaget rette kompressionsstrømper, ligesom borger beskriver det som en hård kamp at få leveret de rette hjælpemidler.

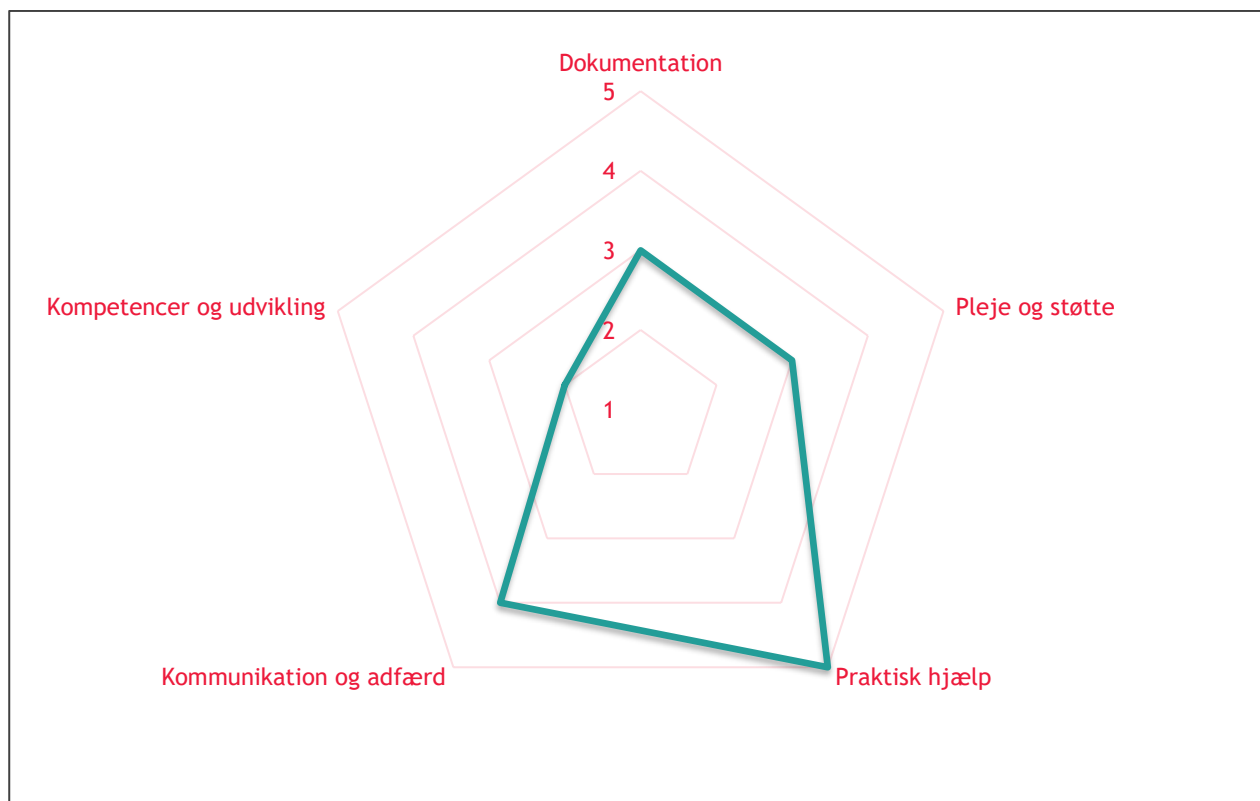
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at efterspørge dokumentation af opdaterede sundhedslovtilstande og relevante handlingsanvisninger hos hjemmesygeplejen, og i fællesskab sikre sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgers behov og borgers samlede dokumentationen.
2. Tilsynet anbefaler leder, medarbejdere og relevante samarbejdspartnere at drøfte, hvordan hjælpen i højere grad ydes i overensstemmelse med borgernes behov og ønsker, herunder at sikre borgerkontinuitet og sammenhæng i borgerforløbene.
3. Tilsynet anbefaler, at leder afklarer medarbejdernes muligheder for kontakt til planlægger i hverdagen.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen fra hjemmeplejen og hjemmesygeplejen et skærpet fokus på det indbyrdes samarbejde, så det sikres, at kerneopgaven løses tværfagligt med en tilfredsstillende kvalitet.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen en øget opmærksomhed på, at samtlige medarbejdere - i alle vagtlag - udviser en respektfuld og professionel tilgang til borgerne.
6. Tilsynet anbefaler et skærpet ledelsesmæssigt fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes faglige udvikling, kompetencer, samarbejde og trivsel samt at sikre en fælles teoretisk ramme for systematisk videndeling og opfølgning på indsatser - fx ved at genindføre triage- og teammøder.
7. Tilsynet anbefaler leder, at medarbejdernes kompetenceområder tydeliggøres, og at der sikres klare rammer for delegering i forbindelse med sundhedsfaglige ydelser i hverdagen.

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	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne i hjemmeplejen arbejder målrettet med dokumentation af bl.a. døgnrytmeplaner og handleanvisninger sammen med planlægger, så den understøtter kvalitet i daglig praksis. Tilstande er ifølge planlægger primært Myndighed og hjemmesygeplejens arbejds- og ansvarsområder.</p> <p>Døgnrytmeplaner fremstår opdaterede og handlevejledende beskrevet. Beskrivelser af bl.a. borgernes motivation, mestringsevne og ressourcer er ligeledes udfyldte, og helbredsoplysninger er opdaterede. Hos en borger i et SEL § 83a-forløb foreligger der opdaterede træningsanvisninger med beskrivelser af borgers mål samt relevante handlingsanvisninger på konkrete rehabiliterende indsatser.</p> <p>Triagefeltet er ligeledes ajourført med bl.a. henvisning til en konkret faglig opfølgning hos en borger, der er triageret rød.</p>

	<p>Sundhedslovstilstande ses ikke konsekvent ajourførte, og der savnes i flere tilfælde relevante handlingsanvisninger.</p> <p>Dokumentationen er skrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje og støtte</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er overvejende meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. Medarbejderne opleves kompetente, som kommer rettidigt, og som er fleksible i forhold til borgernes ønsker og vaner. Tre borgere oplever forholdsvis stor medarbejderkontinuitet, mens en borger, til stor irritation, ”nærmest dagligt” møder en ukendt medarbejder, hvilket planlægger efterfølgende bekræfter.</p> <p>En anden borger beskriver en meget svær overgang til hjemmeplejen, bl.a. grundet mange skiftende medarbejdere uden forståelse for borgers situation og ressourcer samt manglende hjælpemidler. Samarbejdet med nu meget få og velkendte medarbejdere skaber nu tryghed, tilfredshed og fremgang i borgers genoptræningsforløb.</p> <p>Leverandøren arbejder målrettet ud fra de aktuelle vilkår med at skabe kontinuitet, og planlægger tilstræber at sikre størst mulig borger- og medarbejderkontinuitet i to primære teams - by og land. På fælles morgenmøde koordineres dagens opgaver, og særligt social- og sundhedsassistenterne oplever at være gode til at hjælpe hinanden undervejs på ruterne. En medarbejder giver udtryk for et dagligt stort arbejdspress med unødvendig kørsel på sine ruter, og medarbejder er desuden i tvivl om, i hvilket omfang planlægger må kontaktes ved fx behov for faglig sparring eller overblik.</p> <p>Ved ændringer i en borgers tilstand kontakter medarbejderne oftere borgers læge frem for en hjemmesygeplejerske, idet samarbejdet med hjemmesygeplejen igennem en meget lang periode fortsat beskrives udfordret med oplevelsen af manglende samarbejdsvillighed og oplevede afvisninger, som har betydning for borgernes behandling. Ifølge medarbejderne er dette i flere omgange drøftet med leder af hjemmesygeplejen. Det er ligeledes hensigten med et ugentligt triagemøde med hjemmesygeplejen og terapeuter fra ”Vi Bevæger Ældre-teamet”, som ofte aflyses grundet manglende ressourcer fra alle parter.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de arbejder rehabiliterende ved at medinddrage borgernes ressourcer mest muligt i plejen. De beskriver det ligeledes som tilfældigt, hvilke medarbejdere der tildeles borgere i et ”Vi bevæger Ældre-forløb”, men at dokumentationen understøtter indsatserne i borgernes forløb.</p> <p>Borgerne er soignerede ud fra 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 er meget tilfredse med den leverede indsats til rengøring og hjælpen til praktiske opgaver. De sætter stor pris på, at hjælpen som oftest leveres af en kendt medarbejder. En borger tilkøber privat rengøring, da serviceniveauet i kommunen ikke opleves at dække behovet.</p> <p>Leverandøren tilstræber, at borgers faste medarbejdere eller den medarbejder, der er i hjemmet, varetager al hjælp i borgers hjem den pågældende dag.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Hjælpen leveres fleksibelt og med inddragelse af borgerens ressourcer, uanset forløb.</p> <p>Medarbejderne pointerer, at rengøringsopgaver fortsat løses som planlagt, men de forudser, at såfremt det vedvarende arbejdspress fortsætter, vil netop rengøring være en af de opgaver, der må aflyses.</p> <p>Der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard hos de besøgte borgere.</p>

<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en humorfyldt, venlig og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. En borger udtrykker dog, at en bestemt medarbejder er vredladet og gentagne gange har behandlet borger uværdigt, hvilket skaber stor utryghed. Dette er efterfølgende adresseret til planlægger, som netop er bekendtgjort med hændelserne og har taget kontakt til leder med ansvar for nattevagterne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at kommunikation med borgerne bygger på respekt for den enkelte borger og vanlig sproglig jargon, hvor også nærvær vægtes højt i praksis. De forsøger ikke at lade borgerne mærke deres arbejdspress, og de prioriterer i muligt omfang den nødvendige tid hos borgerne. Dette bemærkes positivt af en borger, hvor medarbejderne giver sig tid til en snak, når humøret svigter.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne omtaler borgerne omsorgsfuldt og respektfuldt.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Planlægger beskriver en høj normering af social- og sundhedsassistenter og en ledelsesmæssig tilstræbelser på helhedspleje. Planlægger vurderer ligeledes, at der bliver gjort en stor indsats for at sikre og vedligeholde medarbejdernes faglige færdigheder. Samtlige medarbejdere er desuden tilbudt individuelle samtaler med leder hen over sommeren. Planlægger tilkendegiver samtidig, at bl.a. sygdom og rekrutteringsudfordringer påvirker kontinuitet og arbejdsmiljø.</p> <p>Leder fra en anden hjemmeplejegruppe supplerer ved afrundingen med, at der i det nye år opstartes undervisning i geriatri for alle assistenter, samt arrangeres adskillige e-learningmoduler for samtlige medarbejdere i udvalgte fokusområder, såsom fx mundpleje og medicinbehandling.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de endnu holder fanen højt, men at arbejdsmiljøet og den faglige udvikling er præget af længerevarende ustabilitet og et vedvarende arbejdspress. De beskriver, at det efterhånden er hverdagskost med minimum en sygemelding. På tilsynsdagen er der fire sygemeldinger.</p> <p>Der er forskellige opfattelser af muligheder for faglig sparring i det daglige samarbejde mellem kollegaer, og medarbejderne kan med nogen tøven redegøre for faglige metoder, muligheder for kompetenceudvikling eller faglige udviklingstiltag i gruppen. Meget faglig viden er ifølge medarbejderne baseret på deres erfaringer.</p> <p>Medarbejderne efterspørger klarhed omkring delegeringsydelse og faggruppernes kompetenceområder. En medarbejder oplever fx at have sundhedslovsydelser på sin køreliste, som vedkommende ikke er oplært i. Ligeledes savnes genoptagelse af tidligere teammøder med mulighed for at videndele om borgerne og drøfte fælles arbejdsgange, som nu ifølge medarbejderne ikke afholdes grundet travlhed. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over, at det generelt er svært at ensarte faglige tilgange hos borgerne over døgnet, grundet en mangeårig kløft mellem dag- og aftenvagter, hvor de, ud over dokumentationen, ikke har tilstrækkelig mulighed for at sparre og sikre en kvalificeret opgaveglidning.</p> <p>I tilsynets vurdering tillægges det betydning, at sygemeldinger, mangel på faglærte medarbejdere og et længerevarende belastet arbejdsmiljø påvirker kvalitet og kontinuitet i kerneydelsen.</p>

2.5 VURDERING

I tilsynene i Jammerbugt Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne

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.