



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Fjerritslev Vest

Anmeldt tilsyn
Oktober 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Fjerritslev Vest, Parkvænget 25, 9690 Fjerritslev
Leder: Anja Krogsgaard Jacobsen
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 7. oktober 2020, kl. 08.00 -13.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fire borgere• Fire medarbejdere
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at der aktuelt er ledelsesmæssigt fokus på medarbejdertrivsel via Team Effekt og kompetenceudvikling af alle faggrupper. Endvidere oplyses, at der grundet øget borgertilgang og dækning af et stort geografisk område arbejdes målrettet på at oprette de mest hensigtsmæssige ruter. Hjemmeplejen dækker det største område i kommunen med bl.a. ni landruter ud af i alt 19 dagruter.</p> <p>Under de nuværende COVID-19 restriktioner er medarbejderne opdelt i tre teams, hvor én gruppe dagligt møder ind i Klim. De øvrige to er fordelt i lokalerne i Fjerritslev. Leder beskriver stor opmærksomhed på at understøtte hver gruppes behov for ledelsesmæssig støtte i hverdagen med samtidigt fokus på, at medarbejderne skal opleve sig som én samlet organisation.</p> <p>Yderligere nævnes en målrettet udvikling på at få alle medarbejdere til at dokumentere systematisk og ensartet. Særligt fokus har været at sikre opdaterede døgnrytmeplaner og på at tilknytte observationer til helbredstilstande. Der har ligeledes været fokus på at udfylde Generelle Oplysninger.</p> <p>Medarbejderne er stabile, og sygefraværet lavt - med enkelte langtidssygemeldte medarbejdere.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
<p>Leder og planlægger redegør for en generel stor bevågenhed på at opkvalificere dokumentationen og anvende Nexus aktivt. Dette sker bl.a. ved hjælp af superbrugere, sidemandoplæring og mulighed for i vagtplanlægning at afsætte ekstra tid af ved behov. Leder oplyser, at der som noget nyt netop er ansat en medarbejder, som skal være med til at kvalificere dokumentationen yderligere, hvilket hilses meget velkommen.</p>

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Hjemmeplejen Fjerritslev Vest. 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 Hjemmeplejen Fjerritslev Vest er en meget velfungerende hjemmeplejeenhed, hvor engagerede medarbejdere og ledelse fokuserer på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges fleksibelt og på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet og borgeroplevet kvalitet.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

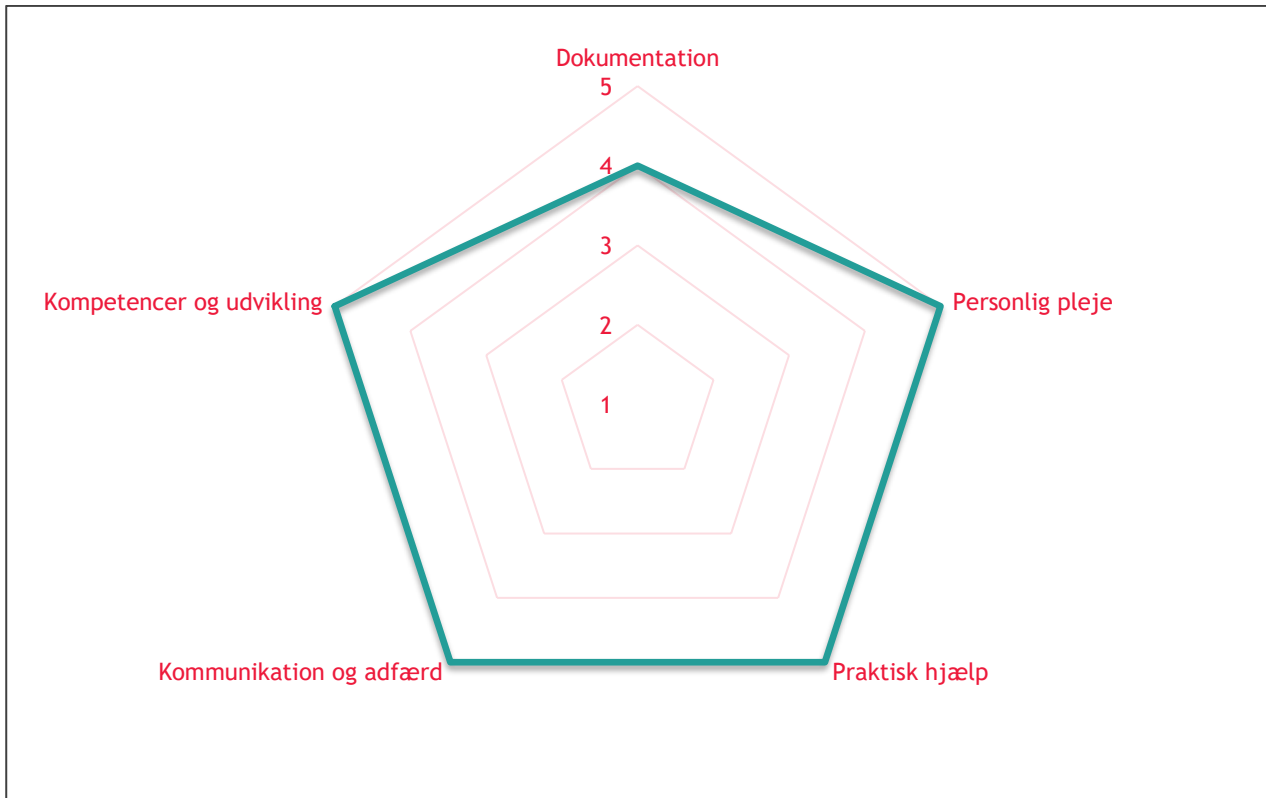
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i samarbejde med hjemmesygeplejerskerne i øget omfang har fokus på at opdatere den samlede dokumentation, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.

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: 4	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Ledelse og medarbejdere arbejder målrettet på udvikling af sammenhæng i den samlede dokumentation, så kvalitet i de faglige ydelser understøttes bedst muligt. Der anvendes iPads, hvor daglige kørelister fremgår.</p> <p>Dokumentationen af døgnrytmeplaner og indsatser er generelt opdaterede og handlingsanvisende. Generelle oplysninger og helbredsoplysninger ses delvist udfyldte og opdaterede. Tilstande anvendes aktivt af social- og sundhedsassistenter i samarbejde med hjemmesygeplejen. De fremstår ikke konsekvent ajourførte - dog i flere tilfælde opdaterede og med relevant opfølgning - fx er der fulgt op på en ernæringsindsats og vægtkontrol hos en borger med nedsat appetit.</p> <p>Triage-feltet er i alle tilfælde opdateret.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
Tema 2: Personlig pleje Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med hjælpen, som overvejende leveres af kompetente og kendte medarbejdere i alle vagter. En enkelt borger bemærker, at medarbejderne om aftenen kan virke fortravlede. To borgere beskriver, at de er trygge ved hjælpen i forbindelse med længerevarende sygdomsforløb.</p>

	<p>En borger i et rehabiliteringsforløb er ligeledes tilfreds med terapeutens og medarbejdernes vejledning og indsatser frem mod borgers ønskede mål.</p> <p>Medarbejderne redegør for den daglige koordinering med planlægger og stort fokus på medarbejderkontinuitet på ruterne. De beskriver også et velfungerende internt samarbejde, hvor de dagligt, og på tværs af ruterne, sparrer med hinanden om borgernes problemstillinger. Der er dagligt fokus på borgernes aktuelle behov for hjælp, og medarbejderne redegør kompetent for relevante handlinger ved ændringer i deres tilstand. Hjemmesygeplejersker og terapeuter opleves altid tilgængelige for sparring og evt. justeringer, fx i forbindelse med ændret funktionsniveau hos en borger. Ligeledes pågår tæt samarbejde omkring borgere i "Vi bevæger Ældre"- forløb. Desuden dokumenterer alle medarbejdere triagering i Nexus, som herefter gennemgås på ugentlige triagemøder. Triage vurderes som et fælles fagligt og godt arbejdsredskab, hvor alle faggruppers observationer inddrages, indsatser sikres og dokumentationen ajourføres.</p> <p>Medarbejderne kan ligeledes redegøre for borgernes differentierede plejebehov og for den generelle rehabiliterende indsats.</p> <p>Borgerne er soignerede ud fra den enkeltes personlige ønsker 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. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den rengøring og praktiske hjælp, medarbejderne leverer - omend de finder kommunens serviceniveau lavt.</p> <p>Medarbejderne har fokus på den enkelte borgers ressourcer og motivation til at deltage i praktiske opgaver sammen med medarbejderne.</p> <p>Tilsynet observerer, at borgernes hjem bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes vaner og behov.</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. Borgerne oplever en god og respektfuld omgangsform fra medarbejderne. Flere borgere fremhæver medarbejdernes hjælpsomhed og fleksibilitet. En borger har frabedt sig hjælpen fra en bestemt medarbejder, som til tider stadig kommer. Dette er efterfølgende drøftet med leder og planlægger, som er bekendte med problematikken. De redegør for, hvordan de forsøger at tilgodese borgers ønske, men udfordres til tider planlægningsmæssigt, hvorfor det en sjælden gang kan være nødvendigt.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt kompetent for, hvorledes samarbejdet med borgerne, relation, nærvær og individuelle tilgange udøves i praksis. De reflekterer over, at de i højere grad kan beskrive borgernes særlige ønsker og vaner i dokumentationen for at hjælpe de medarbejdere, som ikke er så kendte i hjemmene.</p> <p>Nye kolleger og afløsere introduceres grundigt til bl.a. kommunikation og adfærd hos den enkelte borger.</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. Leder og medarbejdere oplever, at gruppen samlet set har de rette kompetencer og med muligheder for faglig udvikling. De aktuelle kurser for social- og sundhedshjælpere, assistenter og vejledere giver ifølge leder og medarbejdere løbende et kompetenceløft i hele medarbejdergruppen.</p> <p>Medarbejderne kender hinandens og de tværfaglige samarbejdspartneres spidskompetencer og bemærker, at de aldrig er længere end et opkald væk fra kollegial faglig sparring. Nyansatte medarbejdere, afløsere og elever får grundig introduktion med sidemandsoplæring og ledelsesmæssig opfølgning.</p>

	Leder har planlagt MUS, og er ifølge medarbejderne lydhør over for medarbejdernes ideer og udviklingsbehov.
--	---

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

