



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Fjerritslev Øst

Anmeldt tilsyn
Oktober 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Fjerritslev Øst, Parkvænget 25, 9690 Fjerritslev
Leder: Susanne Kjeldgaard
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 6. oktober 2020, kl. 08.30 - 14.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Telefonisk kontakt med leder• Fire borgere og tre pårørende• Fire medarbejdere
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder kontaktes telefonisk grundet fælles ledermøde på tilsynsdagen.</p> <p>Leder beskriver, at COVID-19 fortsat fylder i hverdagen. Medarbejderne er opdelt i to fysisk adskilte grupper, og leder sikrer løbende medarbejdernes kendskab til opdaterede retningslinjer. Leder oplever, at medarbejderne navigerer fornuftigt i indsatsen og har i hele perioden med COVID-19 oplevet et højt informationsniveau fra beredskabet i kommunen, som har fremsendt opdaterede retningslinjer og sikret, at værnemidler var tilgængelige.</p> <p>Aktuelle fokusområder er arbejdsmiljø og faglig udvikling. Leder planlægger aktuelt et "brush up" i brugen af Team Effekt, og medarbejderne deltager løbende på kommunens opkvalificeringskurser. De planlagte undervisningsdage i foråret er flyttet til dette efterår samtidig med, at flere medarbejdere afvikler restferie, hvilket aktuelt giver en del udfordringer i planlægningen. Vagterne dækkes internt og ved hjælp af en fast afløserstab. Flere af de kendte afløserne er dog startet på uddannelse, og en del nye afløserne er tiltrådt i sommer.</p> <p>Endvidere nævnes, at de to hjemmeplejegrupper Fjerritslev Øst og Vest - med hver sin ledelse - fortsat har et velfungerende samarbejde i aftentimerne. Der arbejdes ligeledes i muligt omfang på tværs om dagen i forhold til opgaveplanlægning og faglige problemstillinger.</p> <p>Medarbejdergruppen er ifølge leder meget stabil med lavt sygefravær.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder og planlægger beskriver et løbende fokus på, at dokumentationen i Nexus ajourføres. Leder ser meget frem til det kommende arbejde med kvalitetsassistenten, som bl.a. skal medvirke til at opkvalificere og sikre en sammenhængende dokumentation.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmeplege, Hjemmeplejen Fjerritslev Øst. 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 Fjerritslev Øst er en velfungerende leverandør, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til, at hjælpen så vidt muligt tilrettelægges fleksibelt og på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og at pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig og generel høj borgeroplevet kvalitet.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

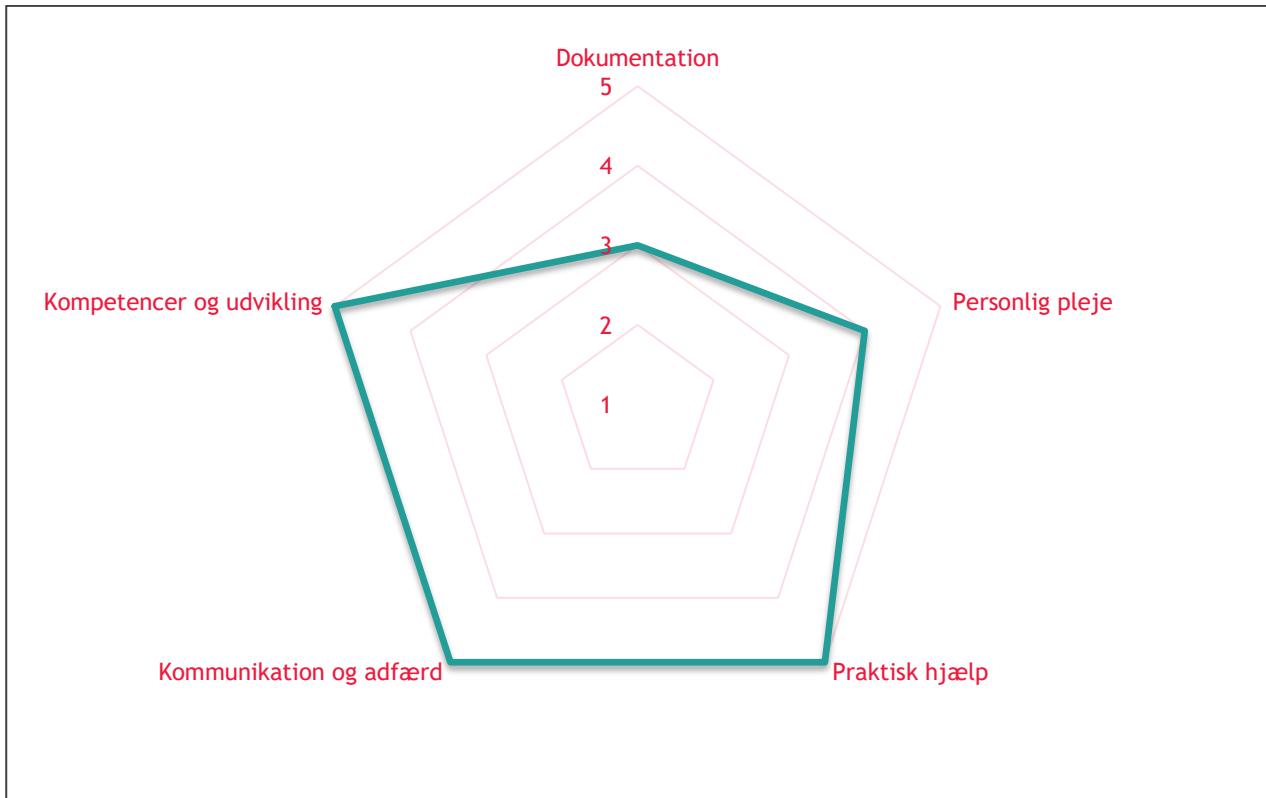
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere i hjemmeplejen og hjemmesygeplejen i samarbejde sikrer øget sammenhæng og ajourføring af borgernes samlede dokumentation.
2. Tilsynet anbefaler, at der i alle tilfælde følges op på faglige indsatser hos borgerne.
3. Tilsynet anbefaler, at triage-feltet er opdateret, svarende til borgernes aktuelle helbreds-situation.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen, at afløserne i højere grad introduceres til opgaveløsningen hos borgerne og samtidig forventningsafstemmer tidspunkter i konkrete borgerhjem.

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: 3	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Ledelse og medarbejdere oplyser, at de i daglig praksis arbejder målrettet med døgnrytmeplaner og triage-feltet i Nexus, mens hjemmesygeplejen har ansvar for at ajourføre de sundhedsfaglige tilstande. En social - og sundhedsassistent reflekterer over, at dette med fordel kunne ske i tæt samarbejde med hjemmeplejen, idet de også har faglige opgaver i borgernes hjem og kender borgerne godt.</p> <p>Dokumentationen af døgnrytmeplaner og indsatser er fyldestgørende, opdateret og handlingsanvisende. Generelle oplysninger og helbredsoplysninger er ikke konsekvent udfyldte eller opdaterede. SEL-tilstande svarer overvejende til borgernes helhedssituation, mens SUL-tilstande generelt mangler opfølgning eller bør afsluttes, fx en overstået infektion hos en borger. Desuden bemærkes, at dokumentation af en borgers sygdomshistorik ikke svarer til borgers egen udlægning.</p> <p>Hos alle borgere er der foretaget triagering. Hos en borger savnes en opdateret opfølgning og dato for sidste triagering.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>

<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgernes udtrykker generelt stor tilfredshed med hjælpen til pleje- og omsorgs ydelser, især når hjælpen leveres af kendte medarbejdere. Der opleves dog svingende kvalitet i hjælpen og stor variation i, hvornår morgenhjælpen leveres.</p> <p>Kontinuitet i de daglige indsatser sikres bl.a. med koordinerende morgenmøder i et tæt samarbejde med planlægger, der tilstræber størst mulig medarbejderkontinuitet på køreruterne. Dette udfordres dog af, at en hel del borgere skal være klar til et fast tidspunkt for at komme til byens aktivitetscenter. Medarbejdernes kendskab til borgernes individuelle behov og vaner indgår ligeledes i planlægningen.</p> <p>Opfølgning ved ændring i en borgers tilstand sker via telefonisk sparring med kollegaer, på formiddagsmøder og ved triage i de to teams. Derudover er der god mulighed for at sparre med hjemmesygeplejersker, som holder til på samme adresse.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan rehabilitering er integreret i det daglige samarbejde med borgerne samt for, hvordan borgere i et ”Vi bevæger ældre” forløb understøttes, bl.a. i samarbejde med terapeuter.</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.</p> <p>Borgerne er generelt tilfredse med kvaliteten af rengøring og praktisk hjælp. En borger supplerer med privat rengøring, og en anden borger oplever, at medarbejderne kan virke ligeglade og fortravlede. Dette drøftes med leder ved tilbagemeldingen, som oplyser, at emnet netop har været drøftet på et personalemøde.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at motivere og medinddrage borgerens ressourcer i små praktiske fællesopgaver, hvor dette er muligt. Samtlige medarbejdere påtager sig dele af de praktiske opgaver, hvilket de værdsætter.</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.</p> <p>Medarbejdernes kommunikation og adfærd opleves af alle borgere som respektfuld og anerkendende. Endvidere sætter borgerne pris på medarbejdernes gode humør og humor og ved behov for ændring i hjælpen, opleves der stor lydhørhed.</p> <p>Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne, hvilket også vægtes i introduktionen af nye medarbejdere.</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, at gruppen samlet set har de rette kompetencer og gode muligheder for at udvikle sig fagligt og personligt, fx via kompetencegivende kurser og intern sparring. Leder prioriterer aktuelt medarbejdernes deltagelse i relevante kurser højt og har stor opmærksomhed på medarbejdernes individuelle behov. Der har bl.a. været stort udbytte af kommunens centralt udbudte undervisning i medicinadministration og tidlig opsporing. Både leder og medarbejdere pointerer, at der er meget stort fokus på, at afløser og elever tilbydes systematisk introduktion og sidemandsoplæring.</p>

Medarbejderne oplever kvalificeret faglig sparring fra kollegaer, hjemmesygeplejersker, terapeuter og andre eksterne samarbejdspartnere og vurderer mulighederne for kompetenceudvikling som gode. De tilkendegiver dog, at de savner et fysisk rum med mulighed for at drøfte borgerrelaterede udfordringer, som leder efterfølgende forklarer er rammesat til sidst på måneden, men endnu ikke formidlet.

Medarbejdernes oplever deres interne samarbejde som ligeværdigt, hvilket også omfatter relationen til leder, og de betegner hinanden som videbegærlige med enighed om, at kerneydelsen skal ydes med en høj borgeroplevet kvalitet.



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