



# Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior  
Kommunal leverandør af hjemmepleje  
Hjemmeplejen Fjerritslev Øst

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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



**Kirsten Marquardsen**  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto: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 Fjerritslev Øst, Parkvænget 25, 9690 Fjerritslev
Leder: Susanne Kjeldgaard
Dato for tilsynsbesøg: Den 20. marts 2023, kl. 08.00 - 13.45
Tilsynets deltagerkreds: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Planlægger</li><li>• Fire borgere og en pårørende</li><li>• Tre medarbejdere</li></ul>
Tilsynet blev afrundet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet og tilsynets foreløbige vurderinger. Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2022, men er efter aftale med kommunen udført primo 2023.
Tilsynsførende: Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som oplyser om en hjemmeplejegruppe, som aktuelt er i en meget stille periode, grundet nedgang i antallet af borgere, der modtager ydelser fra leverandøren. På få måneder er antallet af køreruter faldet fra 23 til aktuelt 19 køreruter om dagen. Leder har en forventning om at antallet af tilknyttede borgere vil stige igen, og leder oplyser, at den geografiske placering af distriktet i et ferieområde tidligere har givet anledning til øget aktivitet, når feriegæster i sommerperioden har behov for hjemmeplejeydelser.</p> <p>Leder oplyser om, at det altoverskyggende fokusområde i det forløbne år har omhandlet dokumentationspraksis, og at stort set al kursusvirksomhed har været rettet imod opkvalificering i brugen af Nexus.</p> <p>Leder oplever ikke særlige udfordringer hos hjemmeplejegruppen, men leder tilkendegiver, at der i medarbejdergruppen er flere medarbejdere, som nærmer sig pensionsalderen. Leder bekymrer sig i den anledning for rekrutteringsudfordringer, hvilket hun tilskriver den geografiske placering. Leder er derfor meget opmærksom på fastholdelse af medarbejderne i den aktuelle periode med færre leverede ydelser, bl.a. assisterer gruppens medarbejdere en nærliggende hjemmeplejegruppe, som aktuelt har øget tilgang af borgere.</p> <p>Medarbejdergruppen, som tæller ca. 50 medarbejdere, er ifølge leder meget stabil, og flere medarbejdere har mange års anciennitet. Korttidssygefraværet betegnes som lavt, men det samlede fravær er højt, og det er præget af syv medarbejdere, som er langtidssygemeldte af forskellige årsager. Tre stillinger er desuden vakante. Fravær og vakanser er ifølge leder dækket af faste medarbejdere, færre daglige køreruter samt ansættelse af faglærte og ufaglærte medarbejdere i vikariater.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation, pleje og støtte, kommunikation og adfærd samt medarbejdernes trivsel. Tilsynet bemærker, at enkelte anbefalinger vedrørende dokumentationen i begrænset omfang fortsat gør sig gældende.

# 2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJEN

## 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmeplej, Hjemmeplej 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 samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation, hvor engagerede medarbejdere og ledelse tilrettelægger og sikrer, at borgerne får den rette pleje, omsorg og praktisk hjælp med udgangspunkt i borgernes individuelle behov.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan rehabiliterende indsatser er en integreret del i samspillet med borgerne.

Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger, som relaterer sig til temaerne dokumentation, den praktiske hjælp og støtte samt medarbejderkompetencer. Tilsynet vurderer manglerne kan udbedres ved en relativ mindre ledelsesmæssig indsats.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

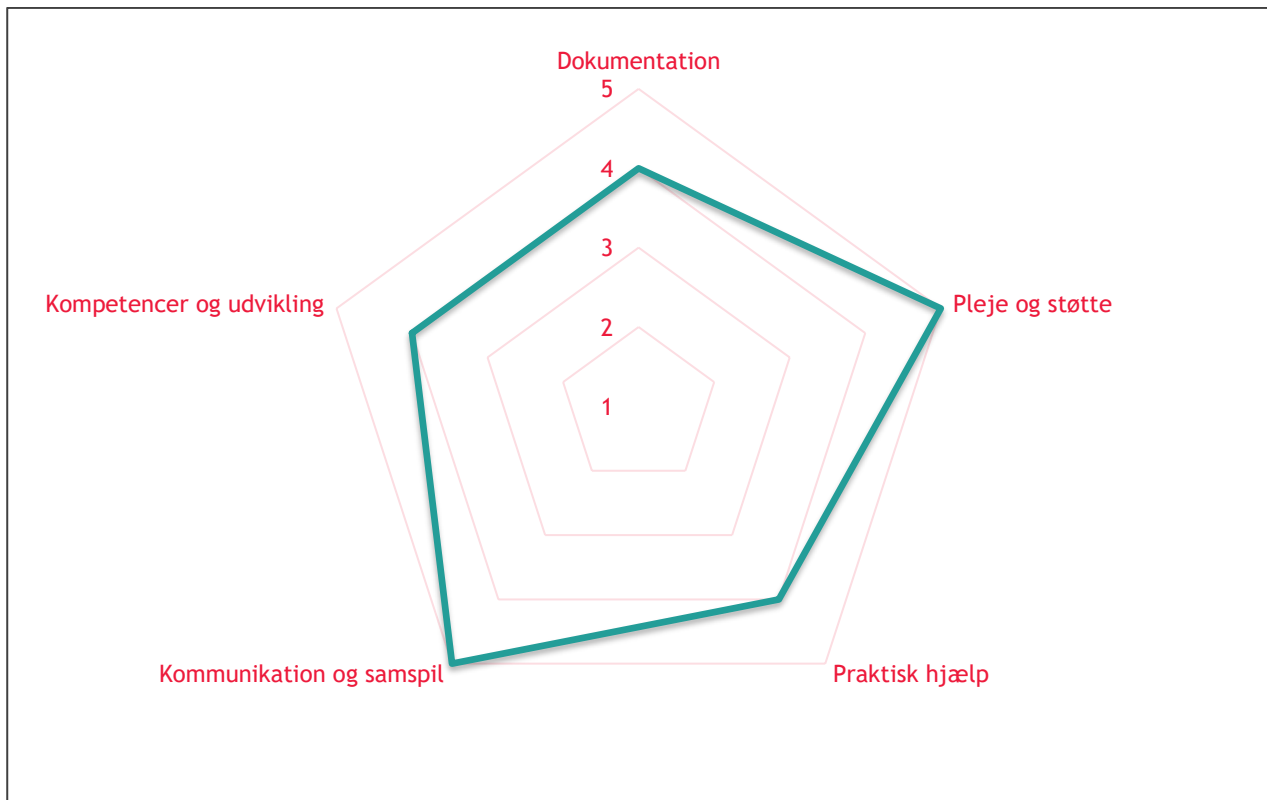
### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i samarbejde med hjemmesygeplejen udfylder og løbende opdaterer borgernes helbredsoplysninger.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i samarbejde med hjemmesygeplejen løbende vurderer og opdaterer helbredstilstande i relation til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere er introducerede til kommunens serviceniveau, og at de er oplært i rengøringsopgaverne hos borgerne forud for selvstændigt arbejde.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at afklare medarbejdernes behov for supervision i relation til aktuelle komplekse forløb.

## 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: 4	Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Leder oplyser, at alle medarbejdere i det forløbne år har deltaget i undervisning vedrørende Nexus, og nyansatte medarbejdere deltager på en kursusdag omkring systemet ved ansættelsen. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne beskriver en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor alle medarbejdere er ansvarlige for den daglige ajourføring af dokumentationen, og social- og sundhedsassistenter i samarbejde med hjemmesygeplejen opretter helbredstilstande og helbredsoplysninger.

	<p>Medarbejderne oplyser, at nye borgere, når de tilknyttede hjemmeplejegruppen, triageres røde, så medarbejderne har en skærpet opmærksomhed på borgeren, indtil dokumentationen er fyldestgørende opdateret.</p> <p>En kvalitetsmedarbejder, som deler sin tid mellem tre hjemmeplejegrupper, varetager sidemandsoplæring af medarbejderne sammen med gruppens to ressourcpersoner for dokumentationen. Kvalitetsmedarbejderen udfører desuden løbende gennemgang af journaler, hvorefter medarbejderne adviseres, hvis en borgers journal har behov for opdatering.</p> <p>Dokumentationen for fire borgere er gennemgået med planlægger.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Hos borgere i VBÆ-forløb fremgår der desuden den rehabiliterende indsats. Generelle oplysninger er i alle tilfælde udfyldte og opdaterede, dog savnes der helbredsoplysninger hos en borger. Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede, og helbredstilstande er, fraset enkelte tilstande, overvejende opdaterede. Hos samtlige borgere foreligger der handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-ydelser, og der ses opfølgninger på observationer og iværksatte faglige indsatser, herunder VBÆ-forløb. Habitualskema foreligger hos samtlige borgere, og borgerne er triagerede relevant i forhold til den aktuelle helhedssituation.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje og støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Samtlige borgere udtrykker stor tilfredshed med hjælpen, de modtager, og de oplever, at den svarer til deres behov. En borger, som på tilsynsdagen er triageret rød, oplever stor tryghed ved, at medarbejderne har lagt flere ekstra besøg ind, og at de følger op på borgerens helbreds situation. Samtlige borgere oplever, at medarbejderne kommer rettidigt, og at hjælpen overvejende leveres af kendte faste medarbejdere. En borger i aktuelt VBÆ-forløb oplever, at medarbejderne løbende følger op på forløbet, og borgeren oplyser bl.a. at være blevet hjulpet med tilretning af særligt bestik.</p> <p>Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg gennem fælles indmøde ved vagtens start med orientering i dokumentationen samt sparring og koordinering af dagens opgaver. Kontinuiteten for borgerne sikres gennem en velovervejede planlægning med faste køreruter, hvor assistentruter planlægges, så der er plads til akutte opgaver. Triagemøder afholdes to gange ugentligt med deltagelse af alle medarbejderne samt hjemmesygeplejen og VBÆ-terapeuter, og møderne fremhæves af medarbejderne som fora for vidensdeling og faglig sparring.</p> <p>Den helhedsorienterede indsats sikres gennem et velfungerende samarbejde med fx demenskoordinator, KOL- og inkontinenssygeplejersker, bostøtte og praktiserende læger.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen, fx gennem daglig dialog om behovet for pleje og støtte hos en borger med svingende dagsform. Medarbejderne følger op på iværksatte VBÆ-forløb i samarbejde med terapeuter på de ugentlige triagemøder.</p> <p>Tilsynet bemærker ved borgerbesøg, at borgerne er soignerede ud fra egne ønsker til vanlig 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 modtager hjælpen til fx rengøring og oprydning som aftalt, og de er overvejende tilfredse med kvaliteten af ydelserne, de modtager. Samtlige borgere udtrykker stor tilfredshed med rengøringen, når den leveres af faste medarbejdere, men en borger og en pårørende tilkendegiver, at kvaliteten er svingende, når hjælpen leveres af afløsere, som de har oplevelsen af ikke altid kender til opgaverne.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Der er fokus på borgernes ressourcer og på, hvordan disse inddrages i hverdagslivet, fx motiveres borgerne til at støve af, mens medarbejderne udfører tungere opgaver, såsom støvsugning, ligesom medarbejderne bemærker, at borgerne på rengøringsdagen ofte har gjort hjemmet ryddeligt og let at rengøre. Medarbejderne beskriver, hvordan de overholder de hygiejniske principper, fx korrekt håndhygiejne samt brug af separate klude til forskellige rengøringsopgaver.</p> <p>Medarbejderne reflekterer over, at opgaverne ikke altid er klart definerede, når afløsere skal udføre praktiske opgaver i borgernes hjem, fx om, hvor stort et boligareal der rengøres, jf. kommunens serviceniveau, hvilket kan skabe forvirring hos borgerne, når opgaves løses forskelligt af forskellige medarbejdere.</p> <p>Tilsynet observerer på besøg i borgernes hjem en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard ud fra deres livsstil.</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 et vel fungerende samspil med medarbejderne, som de beskriver som imødekommende og søde. Samtlige borgere oplever, at medarbejderne banker på deres dør ved ankomst, og at de præsenterer sig, samt at de respekterer borgernes privatliv og grænser. En borger fremhæver positivt, at medarbejderne ofte tager sig tid til en lille snak om borgerens velbefindende.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer en respektfuld og ligeværdig kommunikation med borgerne, fx gennem sprogbrug og kropssprog med nærvær og øjenkontakt for at forebygge misforståelser i samspillet.</p> <p>Uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd opleves ifølge medarbejderne stort set ikke, og medarbejderne tilkendegiver tryk ved at italesætte problemet over for kollega eller leder, hvis det skulle opstå.</p> <p>Tilsynet observerer under et borgerbesøg en anerkendende og omsorgsfuld kommunikation i samspillet mellem borgeren og medarbejderen.</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 for at varetage målgruppens behov. Gruppen består af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, enkelte ufaglærte i kortere vikariater samt eget korps af ufaglærte afløsere. Flere medarbejdere med nøglefunktioner er i gang med kurser eller uddannelse, herunder elevvejleder, forflytningsvejleder og TR.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne hos borgerne, og de oplever gode muligheder for at udvikle deres kompetencer. Triagemøder fremhæves af medarbejderne som et fagligt forum for vidensdeling og faglig sparring, og medarbejderne beskriver desuden et velfungerende samarbejde med VBÆ-terapeuter og hjemmesygeplejen.</p> <p>Undervisning via e-learning er et relativt nyt tiltag i relation til uddannelse og kompetenceudvikling, som udbydes af kommunen. Medarbejderne beskriver et varierende udbytte af undervisningsmodulerne, men de tilkendegiver, at moduler vedrørende bl.a. kompressionsbehandling har været udbytterige.</p>



	<p>Medarbejderne oplever flere komplekse forløb, som er fagligt og personligt udfordrende, og de efterspørger supervision, hvilket medarbejderne i et tidligere forløb har haft et godt udbytte af. Ønsket er videreformidlet til leder, som vil følge op.</p> <p>VAR-portalen kendes, og den opleves af medarbejderne som et brugbart redskab ved tvivl om procedurer. Nyansatte afløsere introduceres til brugen af portalen i deres introduktion.</p> <p>Nyansatte medarbejdere introduceres gennem et fastlagt introduktionsprogram med følgevagter efter behov og struktureret undervisning vedrørende medicin-håndtering og forflytning.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver at opleve en generel god trivsel og et godt socialt sammenhold, hvilket en nylig gennemført trivselsmåling også har vist. Arbejds-punkter i trivselsmålingen er drøftet i TRIO gruppen og på personalemøder, hvor trivsel er et fast punkt.</p>
--	---

## 2.5 VURDERINGSSKALA

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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
<b>SCORE: 5</b>	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen.</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler-</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger.</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved. tilbage-meldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>
<b>SCORE: 4</b>	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
<b>SCORE: 3</b>	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mål-rettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
<b>SCORE: 2</b>	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målret-tet indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne</li> <li>• Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul> <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 beboerne
- Der er fare for beboernes 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.