



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Saltum

Uanmeldt tilsyn
Januar 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: kmg@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: Hjemmepleje Saltum, Industrivej 9, 9490 Pandrup
Leder: Lene Borup
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 7. januar 2022, kl. 9.15 - 15.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre medarbejdere og planlægger• Fire borgere• En pårørende
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som er blevet fastansat i 2021 efter en længere konstitueringsperiode. Leder oplyser, at det seneste år har været meget driftsorienteret, og særligt sommerperioden var udfordret, grundet flere medarbejders langtidssygemeldinger og opsigelser. Leder oplyser dog samtidig om fordelene ved, at tre af kommunens hjemmeplejegrupper og deres ledelse samt sygeplejen nu er samlet på samme lokation, da de hjælper hinanden på tværs i pressede situationer.</p> <p>Leder har kontinuerligt fokus på rekruttering af faglærte medarbejdere og fastholdelse af nuværende, og der arbejdes fx på mere tillokkende stillingsopslag og en vagtplan, hvor medarbejderne tilbydes at arbejde hver tredje weekend. Særligt rekruttering af social- og sundhedsassistenter i aftenvagter oplever leder som vanskeligt, og samlet har hjemmeplejegruppen aktuelt syv vakante social- og sundhedsassistent- og hjælperstillinger i dag- og aftenvagter.</p> <p>Medarbejdertrivsel og indbyrdes kommunikation udgør et andet fokusområde i gruppen. Leder inviterede derfor alle medarbejdere til supervision i december med henblik på drøftelser af bl.a. medarbejdertrivsel, det høje sygefravær og forventninger til leder. Leder har efterfølgende haft opfølgning med supervisor, og oplyser, at næste skridt er at planlægge opfølgende supervision og udarbejde handleplaner sammen med arbejdsmiljørepræsentant og leders overordnede.</p> <p>Medarbejdersituationen har været præget af et øget medarbejder-flow, men langt størstedelen af medarbejderne er ifølge leder stabile. Sygefraværet er fortsat højt, men i en nedadgående retning, og tre medarbejdere er opsagt, grundet deres langtidsfravær.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder oplyser, at der er fulgt op på sidste års anbefalinger vedrørende introduktion af afløsere, medarbejdernes brug af værnemidler og manglende Id-kort. Tillige oplyser leder om en øget opmærksomhed på dokumentationen, men leder erkender, at social- og sundhedshjælperne fortsat ikke har haft opfølgende NEXUS undervisning, grundet COVID-19 restriktioner og udskudte kursusforløb.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepæleje, Hjemmepælejen Saltum. 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 aktuelt er udfordret af rekrutteringsvanskeligheder og højt sygefravær. Leder og medarbejdere arbejder målrettet på at yde borgerne kvalificeret hjælp, svarende til de visiterede ydelser, og de har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne kan relevant redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte indgår i samarbejdet med borgerne.

Tilsynet vurderer samtidig, at der fortsat er behov for en målrettet og skærpet ledelsesmæssig indsats i forhold til at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis, medarbejdertrivsel og opkvalificering af medarbejdernes kompetencer og samarbejde.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

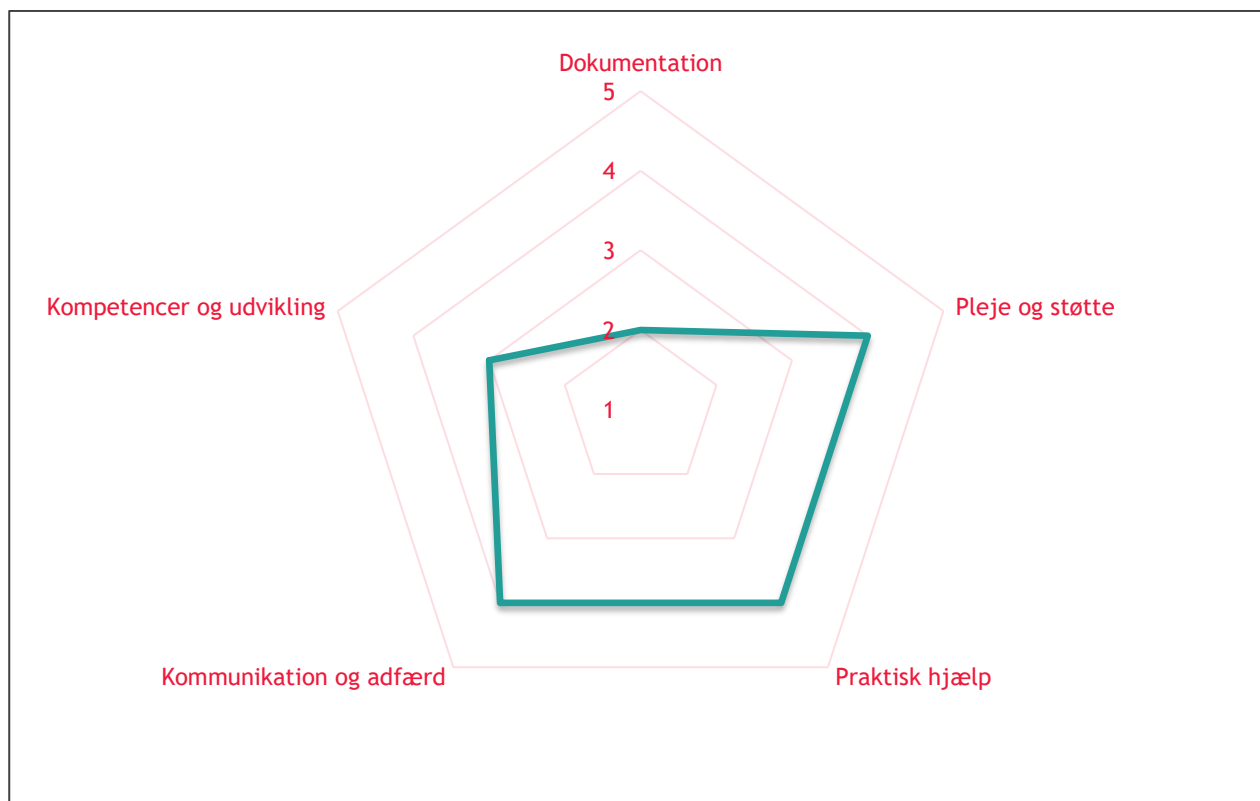
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder, visitationen og hjemmesygeplejen at drøfte, hvordan de i fællesskab sikrer ajourføring og sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgernes behov og borgernes samlede dokumentation.
2. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner opdateres, svarende til borgernes aktuelle plejebestand, og udfoldes med beskrivelse af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent udfylder og opdaterer feltet generelle oplysninger.
4. Tilsynet anbefaler, at funktionsevne- og helbredstilstande i alle tilfælde er opdaterede, svarende til borgernes helhedssituation.
5. Tilsynet anbefaler leder at følge op på medarbejdernes oplevelse af øget behov for dokumentationstid.
6. Tilsynet anbefaler, at faglige indsatser konsekvent følges op i alle vagtlag.
7. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere kender og følger gældende retningslinjer vedrørende uniformetikette og hygiejne, og at leder indskærper, at medarbejderne skifter til arbejdsbeklædning i leverandørens dertil indrettede omklædningslokaler.
8. Tilsynet anbefaler leder en skærpet opmærksomhed på, at samtlige medarbejdere konsekvent udviser en professionel tilgang til borgerne.
9. Tilsynet anbefaler leder et vedvarende fokus på medarbejdernes faglige og personlige udvikling samt en fælles samarbejdskultur.
10. Tilsynet anbefaler leder en vedvarende opmærksomhed på fordeling og koordinering af medarbejderkompetencer i en tid med mange vakante stillinger.

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: 2	Tilsynet vurderer, at leverandøren i lav grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter de faglige indsatser og visiterede ydelser i daglig praksis. Medarbejderne erkender at have et fortsat forbedringsarbejde inden for deres dokumentationspraksis, men de oplever, at de ikke har nok dokumentationstid, grundet travlhed i praksis. Ligeledes bemærker de, at Nexus-kurser har været udskudt. Medarbejderne beskriver, at den medarbejder, som har køreruten, har hovedansvar for at varetage opdatering og revidering af dokumentationen. Tilstande er ifølge planlægger primært visitationens og hjemmesygeplejens arbejds- og ansvarsområder.

	<p>Dokumentationen er delvist opdateret og savner i flere tilfælde sammenhæng. Døgnrytmeplanerne udfolder borgernes ressourcer, og en døgnrytmeplan beskriver borgers plejebehov handlingsvejledende med udgangspunkt i borgers helheds-situation. Der savnes i tre døgnrytmeplaner fyldestgørende beskrivelser, fx af støtte til bad, hudpleje og medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgang hos to borgere. Generelle oplysninger mangler konsekvent opdatering.</p> <p>Funktionsevne- og helbredstilstande fremstår kun delvist opdateret i forhold til borgernes aktuelle tilstand.</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 tilfredse med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. De oplever, at medarbejderne kommer rettidigt og er fleksible i forhold til deres ønsker og vaner. Flere borgere oplever størst tryk ved de faste, kendte medarbejdere. En borger og dennes pårørende har enkelte gange oplevet at vente længe om natten ved akut behov for hjælp. En borger, som er i forløb efter SEL § 83a, oplever god effekt og støtte til sit forløb.</p> <p>Leverandøren arbejder med at skabe kontinuitet hos borgerne i den daglige organisering i form af faste køreruter samt et tæt samarbejde med planlægger, som sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg. Medarbejderne har daglige morgenmøder med sparring og gennemgang af advis, og der justeres i køreruterne ved behov, bl.a. ved kompetenceændringer eller ved sygdommelding. Medarbejderne har i dagvagt flere gange oplevet, at vagtlaget om aftenen ikke læser observationsnotaterne i NEXUS, hvorfor medarbejderne ofte skriver dem to steder, og efterfølgende selv er opmærksomme på at følge op, hvis dette ikke er sket. Triage afholdes tre gange ugentligt - og som udgangspunkt med deltagelse af hjemmesygeplejen og terapeuter fra "Vi Bevæger Ældre-teamet". Ligeledes redegør medarbejderne for løbende daglig kontakt med planlægger. Ved ændringer i borgernes tilstand kontaktes social- og sundhedsassistent, som vurderer situationen, og om hjemmesygeplejen skal hidkaldes.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes ressourcer inddrages, og de oplyser om stor opmærksomhed på at respektere borgernes selvbestemmelsesret. Medarbejderne oplyser samtidig om borgerudsagn om varierende fleksibilitet og lydhørhed blandt medarbejderne.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen, fx via motivation og ADL. Der pågår ifølge medarbejderne et tæt tværfagligt samarbejde og opfølgning med terapeuter i forhold til forløb efter SEL § 83a "Vi Bevæger Ældre". 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 hjælp til rengøring, tøjvask og indkøb som aftalt, og de er tilfredse med kvaliteten af den leverede hjælp.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør for, hvordan den praktiske hjælp ydes i samarbejde med borgerne, og at den tilgodeser deres individuelle ønsker og vaner. Medarbejderne har fokus på borgernes ressourcer og på, hvordan disse inddrages i hverdagslivet, fx ved at lægge vasketøj sammen, eller ved, at borger dækker bord, mens medarbejder tilbereder maden. Medarbejderne beskriver, hvordan de er opmærksomme på deres indsats vedrørende de hygiejniske risikofaktorer hos borgerne i form af konsekvent afspritning og anvendelse af overtræks- eller skiftesko, forklæde og handsker.</p>

	<p>Medarbejderne oplyser samtidig, at flere medarbejdere klæder om hjemmefra, skønt der er regulativ om, at omklædning til arbejdsuniform skal foregå i leverandørens omklædningsrum. Dette er efterfølgende adresseret til leder.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes hjem ud fra borgernes livsstil.</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 generelt en venlig og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. En borger og dennes pårørende udtrykker dog, at det kan knibe med rummeligheden og tålmodigheden hos enkelte medarbejdere, som ikke har den rette forståelse og tilgang til borger, hvilket flere gange har udviklet sig til sammenstød og konflikter mellem borger og medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, hvor respekt og lydhørhed for den enkelte borger er højt prioriteret. De er bevidste om den individuelle sproglige jargon til borgerne, som varierer meget alt efter indbyrdes relation og borgernes levevis. Medarbejderne er ligeledes opmærksomme på ikke at lade borgerne mærke deres arbejdspress.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Lederen og medarbejderne vurderer, at medarbejderne samlet set har de rette faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Gruppen på ca. 40 medarbejdere, som overvejende er faglærte, er aktuelt udfordret af det høje sygefravær og manglen på social- og sundhedsassistenter i aftenvagte, hvorfor der anvendes eksterne vikarer. Leder tilkendegiver samtidig, at situationen påvirker kontinuitet og arbejdsmiljø, men leder oplever dog en løbende positiv udvikling og forbedring. Ligeledes beskriver leder en løbende indsats for at sikre medarbejdernes faglige færdigheder, bl.a. gennem kommunens udbudte kurser, senest geriatriundervisning, som de sidste medarbejdere skal igennem i januar og februar. Leders intentioner for 2022 er bl.a. at arbejde med medarbejdernes arbejds- og samarbejds-kultur. Leder har ikke afviklet MUS siden sin tiltrædelse.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for at dygtiggøre sig og udvikle deres kompetencer via de faglige mødefora og det tværfaglige samarbejde med bl.a. hjemmesygeplejen, inkontinenssygeplejerske og demenskoordinator. Derudover opsøger medarbejderne selv viden i VAR eller ved løbende indbyrdes sparring.</p> <p>Generelt oplever medarbejderne, at de har det godt med hinanden. Den eksterne supervision har åbnet op for flere erkendelser, bl.a. at medarbejdernes dårlige vaner nemt kan smitte i medarbejdergruppen, fx når stemningen ved morgenmøderne påvirkes af højlydt utilfredshed over dagens køreliste.</p> <p>En medarbejder, som begyndte i den udfordrende sommerferieperiode, føler sig taget godt imod af både kollegaer og leder. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over en tidligere fremsat idé vedrørende mentorordning i nyansattes opstartsperiode, hvilket endnu ikke er italesat eller drøftet med leder.</p> <p>Til grund for den samlede vurdering tillægges de vakante stillinger, højt sygefravær og udfordringer med mangel på kontinuitet ligeledes betydning.</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.