



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Brovst

Uanmeldt tilsyn
Februar 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: 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 Brovst, Vestergade 9, 2 sal 9460 Brovst
Leder: Lone Hansen
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 17. februar 2022, kl. 08.30 - 14.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder og planlægger• Tre medarbejdere• Fire borgere
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder og planlægger. Leder oplyser, at medarbejderne er ramt af COVID-smitte. På tilsynsdagen er seks smittede medarbejdere hjemme. I den forbindelse anerkender leder de yderst hjælpsomme kollegaer, som aktivt byder ind og tager ekstra vagter via gruppens interne vikarsystem Simply-plan. Hjemmeplejegruppen betjener 344 borgere, og planlægger oplyser, at der er 25 faste køreruter i hverdagene og 17 ruter i weekenden.</p> <p>Leder beskriver et stort ledelsesmæssigt fokus på at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis og faglighed i kerneydelsen. Bl.a. har alle medarbejdere modtaget dokumentationsundervisning af kommunens dokumentationssygeplejerske og hjemmesygeplejens leder for kort tid siden, og der er ligeledes udarbejdet en "Pixi-bog" til medarbejderne.</p> <p>Leder oplyser tillige, at medarbejderne har deltaget i forskellige pilotprojekter, fx "Digi-rehab", hvor faste og oplærte medarbejdere har varetaget træning med udvalgte borgere to gange ugentligt, og hvor de har oplevet en mærkbar effekt hos flere borgere. En anden udviklingsproces, som aktuelt pågår, er implementering af fire pille-robotter fra MedimiSmart, som forsøgsvist skal implementeres hos borgere, som kunne have effekt heraf.</p> <p>Af udfordringer nævner leder rekruttering af faglærte medarbejdere, og leder bemærker samtidigt, at gruppen får færre social- og sundhedshjælperelver end tidligere. Leder oplyser, at der er tre vakante stillinger i dagvagt og to vakante stillinger i aftenvagt, som dækkes af medarbejderne via Simply-plan.</p> <p>Endvidere ser leder frem til sommerens forestående flytning til ny lokation med større lokaler, idet de nuværende fysiske rammer, hvor medarbejderne sidder i mange mindre lokaler, kan være udfordrende for både leder og medarbejderne i praksis. Hjemmeplejegruppen skal også frem over dele lokation med hjemmesygeplejen, hvilket leder værdsætter, da der dagligt er et tæt og velfungerende samarbejde.</p> <p>Medarbejdergruppen er præget af stabilitet, og flere medarbejdere har en høj anciennitet, hvorfor leder bevidst arbejder med tiltag i relation til det kommende generationsskifte.</p> <p>Sygefraværet er en smule højere end vanligt, grundet den aktuelle COVID-19 smitte blandt medarbejderne. Derudover oplyser leder om to langtidssygemeldinger forårsaget af fysiske skavanker.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis og praksis for medarbejdernes hygiejne.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmeplege, Hjemmeplejen Brovst. 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 leverandøren er en velfungerende organisation med en engageret leder og medarbejdere, som dagligt har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges i samarbejde med og på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for rehabiliterende indsatser, som samlet set understøtter borgernes egenomsorg og mestring.

Samtidig vurderer tilsynet, at det fortsat vil kræve en ledelsesmæssig indsats at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis, herunder at sikre en sammenhængende dokumentation og derudover have en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på den generelle medarbejdertrivsel.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

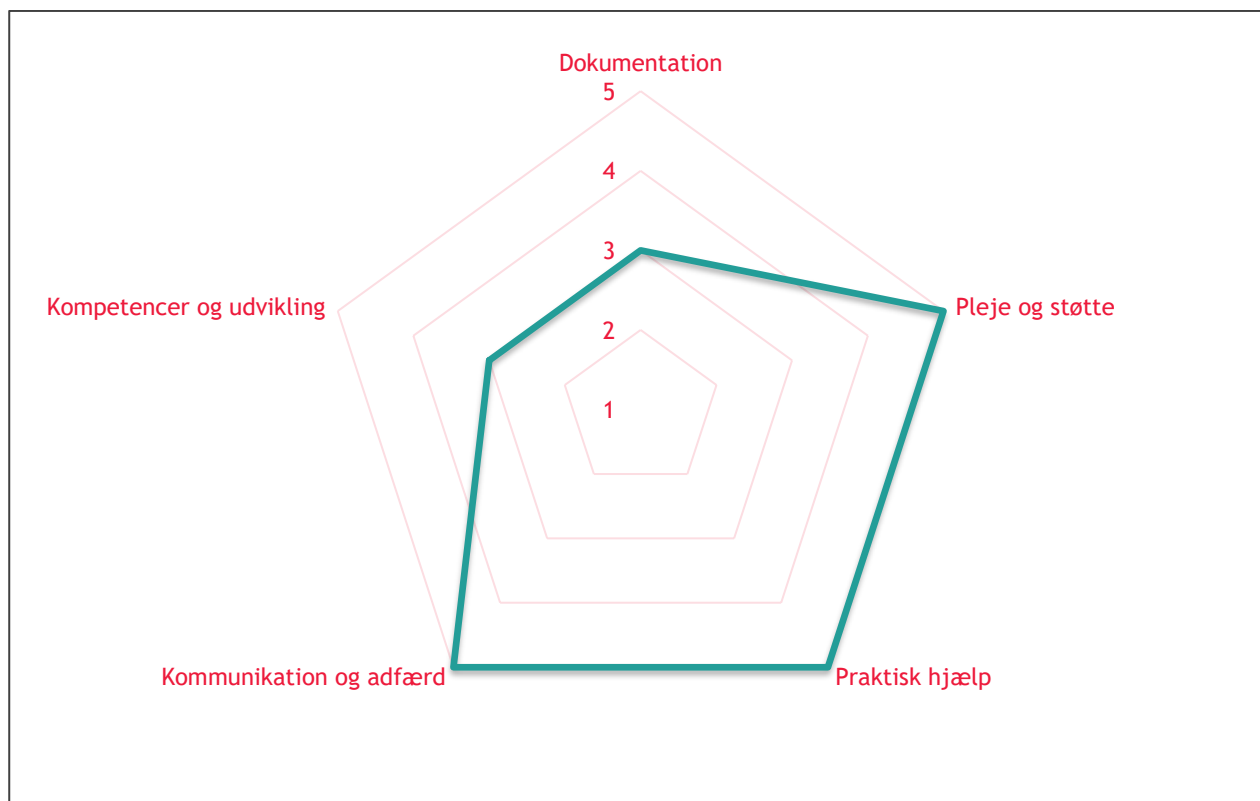
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leder i samarbejde med visitationen og hjemmesygeplejen udarbejder klare aftaler for ajourføring af tilstande med henblik på at skabe sammenhæng og en samlet dokumentation.
2. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner i alle tilfælde udfoldes med fyldestgørende beskrivelser af borgers behov for hjælp til personlig pleje.
3. Tilsynet anbefaler, at feltet generelle oplysninger konsekvent udfyldes og opdateres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler leder et fortsat målrettet arbejde med den generelle medarbejdertrivsel, herunder medarbejdernes indbyrdes samarbejde og kommunikation.

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 beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, bl.a. via undervisning og side-mandsoplæring. Leder udfører ledelsestilsyn, og planlægger foretager, ligesom kommunens dokumentationssygeplejerske, jævnlige audits, der følges op med medarbejderne. Ifølge leder og planlægger bliver der afsat dokumentationstid til medarbejderne, såfremt det passer ind i køreruterne.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Samtlige borgere er elektronisk triageret i Nexus, svarende til deres aktuelle tilstand. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende og med udgangspunkt i borgerens ressourcer i døgnrytmeplanerne, fraset i et tilfælde.</p>

	<p>Feltet Generelle oplysninger er i tre ud af fire tilfælde ikke - eller sparsomt - udfyldt. Funktionsevnetilstande mangler i to tilfælde opdatering i relation til borgernes aktuelle situation. Helbredstilstande mangler relevant opfølgning hos flere borgere, fx er der ikke fulgt op på en borgers øjenoperation fra 2019, ligesom der hos en anden borger savnes opfølgning på flere tilstande fra 2018-2019.</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>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. De oplever, at medarbejderne kommer rettidigt, og de er fleksible i forhold til deres ønsker og vaner. To borgere med særligt behov for tryghed og genkendelighed værdsætter relationen til faste og kendte medarbejdere, som ifølge borgerne har stor betydning for deres livskvalitet.</p> <p>Leverandøren arbejder med at skabe kontinuitet hos borgerne gennem faste køreruter, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg. Medarbejderne redegør for, at morgens daglige gennemgang af adviser og den løbende faglige sparring medvirker til at understøtte kerneydelsen. Triage af borgerne afvikles tre gange ugentligt med fast systematik og tovholdere, bl.a. gennemgås alle borgere, som er triageret røde eller gule. Terapeuter fra "Vi bevæger Ældre-forløb" deltager i triage en gang ugentligt, mens hjemmesygeplejerskerne altid understøtter med deres faglige sparring og deltagelse.</p> <p>Medarbejderne beskriver et særdeles velfungerende samarbejde med sygeplejerskerne, og tillægger det betydning, at grupperne er på samme etage.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard. Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med fokus på at inddrage borgernes ressourcer i plejen. Medarbejderne kan endvidere redegøre for, hvordan de følger op og understøtter borgere i forløb efter SEL §83a, og hvordan terapeuterne fra "Vi bevæger Ældre-forløb" inddrages ved behov.</p> <p>Tilsynet observerer ved besøg i borgernes hjem, at borgerne er soignerede ud fra egne ønsker til 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 modtager hjælp til rengøring, vasketøj og oprydning som aftalt, og de er meget tilfredse med den leverede kvalitet. En borger oplyser, altid at være fornøjet, efter at der har været rengøring, og borger sætter stor pris på at blive inddraget i opgaveløsningen.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres med en høj faglig standard. Medarbejderne redegør for deres fokus på, at hjælpen ydes i samarbejde med borgerne, og at den tilgodeser borgernes individuelle ønsker og vaner. Medarbejderne redegør ligeledes for, hvordan de motiverer borgerne med henblik på at inddrage deres ressourcer i opgaverne, fx finder borgerne sengelinned frem eller smører mad, mens medarbejderne udfører andre opgaver.</p> <p>Medarbejderne kan fortælle om særlig indsats vedrørende de hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, bl.a. anvendes mundbind og handsker, og medarbejderne har stort fokus på at spritte deres hænder af, ligesom der er opmærksomhed på almen hygiejne hos den enkelte borger.</p> <p>Tilsynet bemærker en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard hos borgerne ud fra deres livsstil.</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>Borgerne oplever en meget god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og de er meget tilfredse med medarbejdernes tilgang til dem. En borger adviseres som aftalt på forhånd ved ændringer, hvilket gør hende særdeles tryk i samarbejdet. En anden borger er meget tilpas ved, at der altid er plads til humor og en snak under besøgene.</p> <p>Medarbejderne lægger i deres adfærd vægt på, at borgernes mødes åbent og anerkendende og som individuelle mennesker. Medarbejderne anvender og målretter deres jargon ud fra deres indbyrdes relation og kendskab til borgerne og altid med udgangspunkt i borgers ønske og en professionel tilgang.</p> <p>Endelig beskriver medarbejderne deres bevidsthed om, at de er gæster i borgerens hjem, og at alle borgere skal mødes med respekt, uanset deres facon eller livsstil.</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 gruppen samlet set har de rette faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov.</p> <p>I den forbindelse arbejder leder med et forbedringstiltag, som i den nærmeste fremtid præsenteres for medarbejderne. Både TRIO og flere relevante medarbejdere har været inddraget i processen. Leder ønsker at opdele medarbejderne i fem teams med øje for, at medarbejdernes faglige kompetencer i endnu højere grad fordeles ud fra kompleksiteten i borgeropgaverne og med henblik på, at erfarne medarbejdere kan understøtte, oplære og sparre fagligt med mindre erfarne kollegaer. Leder prioriterer derudover kompetenceudvikling i form af bl.a. undervisning i dokumentation og geriatri. Medarbejderne er netop opstartet i e-learning seancer via Kvali-care, hvor fx tryksår og ernæring er faglige emner.</p> <p>Leder tilstræber i øget omfang at inddrage medarbejderne i relevante processer, og de fortæller bl.a. om et nyligt afholdt møde med social- og sundhedshjælperne, som i fællesskab skulle planlægge deres kommende sommerferieafvikling. Leder veksler hvert andet år imellem afholdelse af MUS og GRUS.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for at dygtiggøre sig og udfolde deres kompetencer, fx gennem VAR, triage, kurser og deres løbende sparring med forskellige samarbejdspartnere. Tit anvendes formiddagspausen til indbyrdes sparring eller oplæring, fx har en medarbejder nyligt oplært kollegaer i anvendelsen af Doff N Donner. En forholdsvis nyansat og nyuddannet medarbejder beskriver, at hendes spørgelyst angående faglige spørgsmål altid er imødekommet. To social- og sundhedshjælpere ytrer ønske om monofaglige møder, ligesom social- og sundhedsassistenterne.</p> <p>Medarbejderne oplever generelt en forbedret trivsel i løbet af det seneste år, men de bemærker dog, at samarbejdet med gruppens planlægger kan være lidt udfordrende, ligesom de oplever, at kolleger kan komme med "stikpiller" til hinanden, som ikke har faglig relevans, hvilket samlet set påvirker trivslen negativt. En medarbejder oplyser fx, at hun har anvendt gruppens interne registreringssystem fra Team effekt angående arbejdsmiljøet i forbindelse med, at hun følte sig overfuset af en kollega. Ovenstående er efterfølgende formidlet videre til leder, som er bekendt med, at der har været nogle episoder, og leder arbejder på at bedre og forebygge lignende episoder.</p> <p>Leder beskrives af medarbejderne som rummelig og lydhør.</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.