



# Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior  
Kommunal leverandør af hjemmepleje  
Hjemmeplejen Fjerritslev Øst

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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



**Kirsten Marquardsen**  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)  
Projektansvarlig

*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 Fjerritslev Øst, Parkvænget 25, 9690 Fjerritslev
Leder: Susanne Kjeldgaard
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 14. februar 2022, kl. 08.30 - 14.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Tre medarbejdere</li><li>• Fire borgere</li><li>• To pårørende</li></ul> Tilsynet blev afrundet med en kort tilbagemelding til leder
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som oplyser, at hjemmeplejegruppen aktuelt er ramt af mange sygemeldinger, grundet COVID-19 smitte. I forrige uge var der syv fraværende medarbejdere, og på tilsynsdagen har leder modtaget fire sygemeldinger fra smittede medarbejdere. Den daglige drift og vagtplanlægning har derfor leders primære opmærksomhed, og hun anerkender i den forbindelse de yderst fleksible medarbejdere, som er behjælpelige med at tage ekstra vagter.</p> <p>Hjemmeplejegruppen betjener ca. 230 borgere, og de har 22 borgerruter i hverdagen og 15 borgerruter i weekenden. Leder har igangværende indsatser, som skal medvirke til at højne medarbejdernes faglighed i praksis, fx skal samtlige medarbejdere på dokumentationskursus hen over foråret, ligesom undervisning vedrørende geriatri pågår. Ligeledes nævner leder, at der i den samlede ledergruppe drøftes initiativer, som i praksis skal frigive lederne mere tid til ledelsesmæssige opgaver, fx i forhold til administrative opgaver og daglig planlægning.</p> <p>Ifølge leder har de seneste år med COVID-19 restriktioner medført en mental træthed hos medarbejderne og påvirket den indbyrdes trivsel, hvorfor leder sammen med sin TRIO skal drøfte understøttende forbedringstiltag. Derudover bemærker leder stigende rekrutteringsudfordringer, både af faglærte medarbejdere såvel som afløserne.</p> <p>Medarbejdersituationen er, fraset den aktuelle COVID-19 smitte, stabil, og der er ingen vakante stillinger. Sygefraværet er ifølge leder højere end vanligt, grundet COVID-19 smitten, og flere medarbejdere er langtidssygemeldte forårsaget af fysiske skavanker.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der fortsat arbejdes med at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør, hjemmeplejens Fjerritslev Øst. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det data-materiale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandørens engagerede leder og medarbejdere dagligt tilstræber, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges i samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen overvejende leveres med en tilfredsstillende faglig kvalitet. Medarbejderne redegør relevant for rehabiliterende indsatser, som understøtter borgernes egenomsorg og mestring.

Samtidig vurderer tilsynet, at det fortsat vil kræve en ledelsesmæssig indsats at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis, øge den borgeroplevede kvalitet og kontinuiteten i kerneydelsen.

Tilsynet vurderer ligeledes, at leder bør have et skærpet fokus på medarbejdernes faglige omgangstone og adfærd, både indbyrdes og i relation til borgerne, ligesom leder fremadrettet bør arbejde på at styrke medarbejdernes generelle arbejdsmiljø og trivsel.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder, medarbejdere og relevante samarbejdspartnere at drøfte det fælles dokumentationsansvar og samarbejde med henblik på at sikre sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgernes behov og borgernes samlede dokumentation.
2. Tilsynet anbefaler, at borgernes døgnrytmeplaner i alle tilfælde foreligger med relevante og fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til plejen og medarbejdernes indsats, herunder faglige tilgange til borgerne.
3. Tilsynet anbefaler, at feltet generelle oplysninger, særligt de fire punkter; mestring, motivation, ressourcer og vaner samt borgers helbredsoplysninger, konsekvent udfyldes og opdateres.
4. Tilsynet anbefaler, at funktionsevne- og helbredstilstande ajourføres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
5. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere er grundigt introduceret til borgernes plejeopgaver.
6. Tilsynet anbefaler, at leder, planlægger og medarbejderne drøfter, hvordan kontinuiteten hos borgerne i højere grad sikres - også i en presset tid.
7. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at medarbejderne konsekvent præsenterer sig for borgerne ved besøg i borgernes hjem.
8. Tilsynet anbefaler leder at følge op på såvel borgerudsagn om uhensigtsmæssig medarbejderadfærd, som medarbejdernes oplevelse af en forandret tone og kollegial adfærd i gruppen. Herunder anbefales der et særligt fokus på både at sikre en professionel og anerkendende kommunikation og adfærd over for borgerne, og at understøtte medarbejdernes kollegiale adfærd og samarbejdskultur.

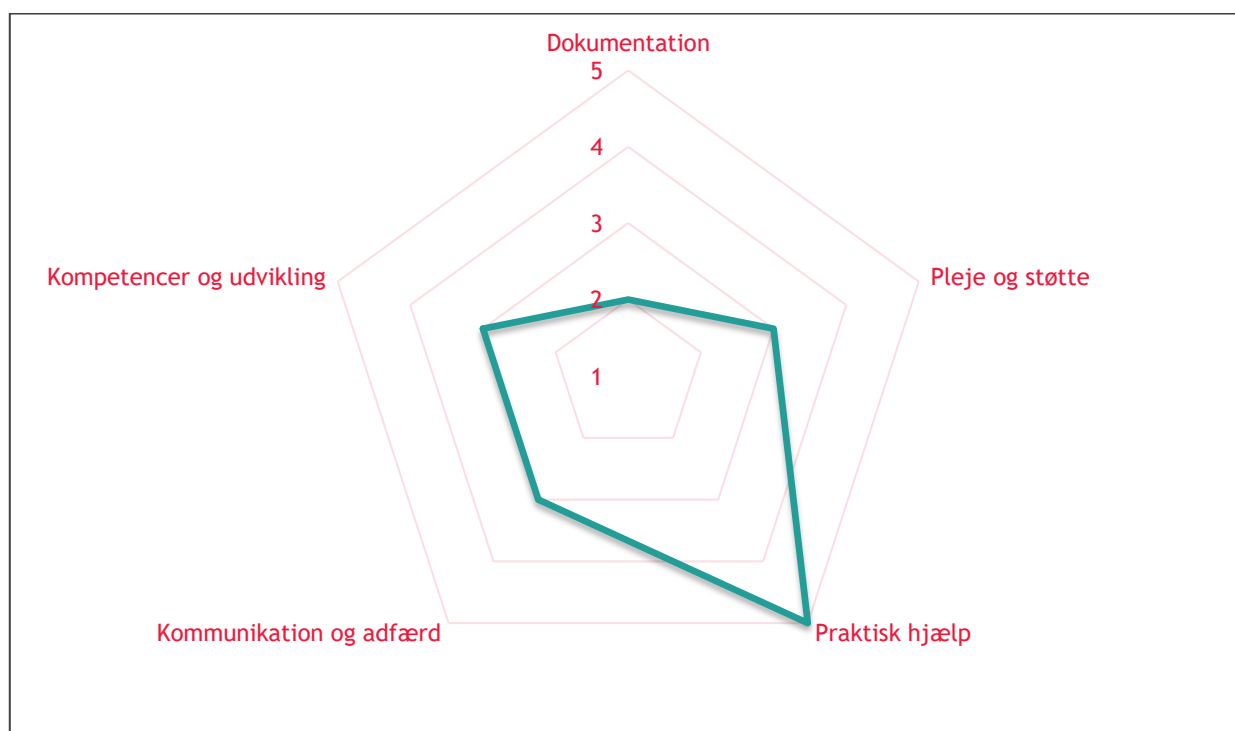


9. Tilsynet anbefaler leder at afdække medarbejdernes behov for kompetenceudvikling i forhold til borgere med psykiske lidelser.
10. Tilsynet anbefaler leder at iværksætte indsatser til drøftelse og forbedring af den generelle medarbejdertrivsel.
11. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at nyansatte konsekvent introduceres med planlagte følgedage.

## 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 kvaliteten i daglig praksis. Opdatering af borgerjournalerne er ifølge medarbejderne et fælles ansvar, men oftest opdateres dokumentationen af den medarbejder, som har sin faste gang hos borgeren.

	<p>Leder oplyser, at gruppens ressourcepersoner på tilsynsdagen er på dokumentationskursus, og at der er planlagt et udviklingstiltag, hvor en medarbejder de kommende tre måneder intensivt skal arbejde på at skabe en sammenhæng i den samlede dokumentation. Tilstande er ifølge leder primært Visitationens og hjemmesygeplejens arbejds- og ansvarsområder.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået med leder.</p> <p>Dokumentationen fremstår kun delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende og med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dog mangler to døgnrytmeplaner opdatering, hhv. vedrørende hjælp til bad samt beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgang efter borgers udredning for demens. Feltet Generelle oplysninger mangler konsekvent udfyldelse og opdatering, herunder helbredsoplysninger.</p> <p>Funktionsevne- og helbredstilstande er i flere tilfælde ikke ajourført, bl.a. ses flere SEL-tilstande sidst vurderet i 2018, ligesom der i flere tilfælde mangler relevant opfølgning på SUL-tilstande. Triage-feltet er opdateret i relation til borgernes aktuelle helhedssituation.</p> <p>Samlet set savnes der i flere tilfælde en rød tråd og sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgernes behov og dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje og støtte</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er overvejende tilfredse med den hjælp, de modtager, og de oplever, at den svarer til deres behov. Flere borgere udtrykker, at der kommer mange forskellige medarbejdere, og de er mest trygge, hvis hjælpen leveres af kendte og faste medarbejdere. En borger oplever, at enkelte medarbejdere kan virke fortravlede. En pårørende bemærker, at hun ofte må guide medarbejderne i opgaverne, hvis de er nye.</p> <p>Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, fx via morgenmøder og orientering i dokumentationen. Medarbejderne er pt. opdelt i to teams.</p> <p>Medarbejderne erkender, at kontinuiteten hos borgerne udfordres af sygdomsmeldinger og travlhed, men der tilstræbes ruter, hvor opgaverne løses kompetent i et løbende og tæt samarbejde med planlægger. Derudover pågår indbydes sparring, bl.a. telefonisk og i formiddagspausen. Ved ændringer i borgernes tilstand kontaktes social- og sundhedsassistent, som vurderer næste skridt, fx om hjemmesygeplejen skal inddrages.</p> <p>Triage sker tre gange ugentligt og prioriteres ifølge medarbejderne trods travlhed. Triagen afvikles efter en fast struktur med gennemgang af borgere, som er triageret røde eller gule. En gang ugentligt gennemgås ligeledes borgere, som er triageret grønne.</p> <p>Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med hjemmesygeplejen og terapeuterne fra "Vi bevæger Ældre-forløb", som bl.a. understøtter medarbejderne fagligt i komplekse borgerforløb, herunder forløb efter SEL §83a.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard, og medarbejderne fortæller, hvordan de arbejder ud fra et rehabiliterende sigte, fx via ADL.</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 oplyser, at de modtager hjælp til rengøring, vasketøj, oprydning og klippekort. Medarbejderne kommer ifølge borgerne og pårørende som aftalt, og borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør for, hvordan hjælpen ydes i samarbejde med borger, og de er fleksible og tilgodeser borgernes ønsker og vaner. Der er fokus på at inddrage borgernes ressourcer i det omfang, det er muligt. Medarbejderne kan fortælle om særlige indsatser vedrørende de hygiejniske risikofaktorer hos borgerne. Hos borgere, smittet med COVID-19, anvendes værnemidler, og medarbejderne er undervist i på- og afklædning samt håndtering af affald. Medarbejderne oplever generelt en øget bevidsthed i forhold til hygiejne, og de redegør for anvendelsen af forklæde, handsker og overtrækssko, ligesom hyppig afspritning af hænder er blevet en fast rutine ved borgerbesøg.</p> <p>Tilsynet bemærker en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne ud fra deres livsstil.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever stor variation i medarbejdernes omgangstone og adfærd. To borgere beskriver altid søde og venlige medarbejdere. En anden borger har flere gange oplevet, at nye medarbejdere ikke præsenterer sig, når de kommer ind i borgers hjem. En tredje borger giver udtryk for en meget svingende medarbejderadfærd, og borgeren føler ikke, at alle medarbejdere "har hjertet med" i fremtoning og i opgaveløsningen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne, fx vægter de imødekommenhed og anerkendelse af den enkelte borger. Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på at skabe tillid, være respektfulde og ligeværdige i mødet med borgerne. Ifølge medarbejderne tages der højde for borgernes personligheder og behov, hvorfor dialoger og relationer kan være meget forskellige.</p> <p>I den forbindelse reflekterer medarbejderne over, hvad der kendetegner en professionel, faglig adfærd og tilgang til borgerne. Drøftelsen udspringer af, at en medarbejder oplyser, at hun til tider modtager kys på kinden, et kram eller et uskyldigt klap bagi af en borger, som hun har en god og langvarig relation til. Dennes kollega tilkendegiver, at hun ikke selv ønsker at modtage kram fra en anden borger, som gerne vil kramme, og som hun ved, at nogle af kollegaerne indimellem giver et kram.</p> <p>Medarbejderne drøfter ligeledes åbent, hvad deres individuelle handlinger hos borgerne kan medføre i forhold til gruppens samlede og professionelle kultur. Ovenstående er efterfølgende videreføret til leder, som vil følge op med gruppen.</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>Leder og medarbejderne vurderer, at medarbejderne samlet set har de rette faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov.</p> <p>Leder beskriver sit vedvarende fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling, bl.a. ved at tilmelde medarbejderne til kommunens udbudte kurser. Derudover planlægges der opstart af e-learning til medarbejderne, hvor medarbejderne via systemet Kvali-Care skal gennemføre relevante kurser tilrettet deres faggruppe.</p> <p>MUS er trods leders intentioner blevet udskudt ad flere omgange, idet driften ofte tager meget af leders tid. Personalemøder har ifølge leder heller ikke været afviklet som vanligt i hele COVID-19 perioden.</p>

	<p>Leder er opmærksom på at understøtte medarbejdernes trivsel, fx ved at være synlig om morgenen og ved at være lydhør over for medarbejdernes oplevelser og deres problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for at dygtiggøre sig og udfolde deres kompetencer via triage og løbende sparring, både internt og med hjemmesygeplejen. Flere medarbejdere har ligeledes deltaget i kursus om geriatri og medicin, ligesom en medarbejder for nyligt har overstået sit vejlederkursus.</p> <p>Medarbejderne oplever dog i stigende grad komplekse forløb hos borgere med psykiske lidelser, og de føler sig ikke altid i tilstrækkelig grad fagligt rustet, hvorfor de efterspørger mere viden herom.</p> <p>Medarbejderne fortæller om et stort indbyrdes kendskab til hinanden i gruppen, ligesom de også peger på fordele ved at være opdelt i to teams. Derudover glæder det medarbejderne, at det igen er muligt for dem at mødes i sociale fællesskaber uden for arbejdstid, idet de sociale relationer har betydning for trivslen i praksis.</p> <p>Dog oplever medarbejderne, at medarbejdertrivslen er påvirket og presset, grundet en langvarig periode med sygemeldinger og travlhed, hvor medarbejderne dagligt adspørges om ekstra vagter. Medarbejderne bemærker et reduceret samarbejde samt rummelighed og en skarp kommunikation over for hinanden, fx beskriver en medarbejder en episode, hvor hun takkede nej til en ekstra vagt, hvilket blev mødt med en krænkende respons fra en kollega.</p> <p>Introduktion til nyansatte foregår med følgedage og fastlagt introduktionsprogram, dog tilkendegiver medarbejderne, at dette ikke følges konsekvent i presede perioder.</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"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>



I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne</li><li>• Få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li><li>• Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen</li></ul>
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"><li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li></ul>

## 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.