



# Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior  
Kommunal leverandør af hjemmepleje  
Hjemmeplejen Kaas

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)  
Projektansvarlig

*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: Kaas Hjemmepleje, Industrivej 9, 9490 Pandrup
Leder: Zita Siggaard
Dato for tilsynsbesøg: Den 27. februar 2023, kl. 08.15 - 14.00
Tilsynets deltagerkreds: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Fire borgere</li><li>• Tre medarbejdere</li><li>• En pårørende</li></ul>
Tilsynet blev afrundet med leder, som modtog en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og tilsynets foreløbige vurderinger. Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2022, men er efter aftale med kommunen udført primo 2023.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes i samarbejde med planlægger, som oplyser, at leverandøren aktuelt har 25 køreruter i dagtimerne og syv køreruter på aftenholdet. Leder tilstøder tilsynet kort efter.</p> <p>Leverandøren er opdelt i to grupper, hvoraf gruppen tilknyttet Gjøll er en mindre satellit-enhed, der som noget nyt møder ind hver morgen i Pandrup. Leders hensigt er at styrke fællesskabet og samarbejdet samt øge muligheden for faglig sparring med kollegaer, idet gruppen holder pauser og møder i Gjøll, ligesom leder bedre kan understøtte medarbejderne i hverdagen.</p> <p>Leder oplyser derudover, at leverandøren har arbejdet målrettet med dokumentationspraksis det seneste år, bl.a. understøttet af et nyt etableret kvalitetsteam, bestående af to udviklingsmedarbejdere. Hensigten er at sikre en ensartet og sammenhængende dokumentation, der bidrager til kvalitet i de visiterede ydelser hos borgerne. Medarbejderne har modtaget undervisning, og kvalitetsteamet foretager løbende audit samt tilbyder sidemandsoplæring og sparring.</p> <p>Af aktuelle udviklingstiltag nævner leder, at leverandøren deltager i et projekt vedrørende fastholdelse af elever, da rekrutteringsudfordringer af særligt social- og sundhedsassistenter opleves. Pt. har leverandøren samlet to-tre vakante stillinger i dag- og aftenvagt, og flere initiativer er forsøgt, fx tilbud om arbejde hver tredje weekend, ligesom ufaglærte kompetente medarbejdere i høj grad motiveres til at uddanne sig inden for området.</p> <p>Medarbejdersituationen beskrives som overvejende stabil, og flere medarbejdere har en høj anciennitet. Leder oplyser, at medarbejdernes sygefravær netop har været påvirket af årstidens influenzainfektioner, men ellers ligger det i den lave ende. To medarbejdere er langtidssygemeldte, hvoraf den ene sygemelding er arbejdsrelateret. I begge tilfælde er opfølgning planlagt. Grundet to vakante assistentstillinger og sygefravær i medarbejdergruppen har leder et øget fokus på at koordinere de faglige indsatser, fx trækkes social- og sundhedsassistenter ud til SUL-opgaver, ligesom flere medarbejdere tager ekstra vagter, og ved behov benyttes der eksterne vikarer.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet målrettet med sidste års anbefalinger med særligt fokus på dokumentationspraksis.

# 2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJEN

## 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Hjemmeplejen Kaas. 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 med engagerede medarbejdere og ledelse arbejder målrettet på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges på borgernes præmisser. Ledelsen har aktuelt et stort fokus på koordinering i opgaveløsningen med henblik på at sikre den nuværende kvalitet i kerneopgaven, idet leverandøren fortsat oplever rekrutteringsvanskeligheder af primært social- og sundhedsassistenter. Tilsynet vurderer derfor, at leder også fremadrettet bør have bevågenhed på rekruttering af faglærte medarbejdere med henblik på at sikre tilstrækkelige faglige kompetencer til gruppen, samt gennem MUS afklare medarbejdernes behov for kompetenceudvikling.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god borgeroplevet og faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i forhold til de visiterede ydelser. Medarbejderne er ligeledes opmærksomme på, at tilpasse deres kommunikation og tilgange til den enkelte borger og den aktuelle situation.

Tilsynet har givet anledning til to anbefalinger inden for temaet dokumentation samt kompetencer og udvikling.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

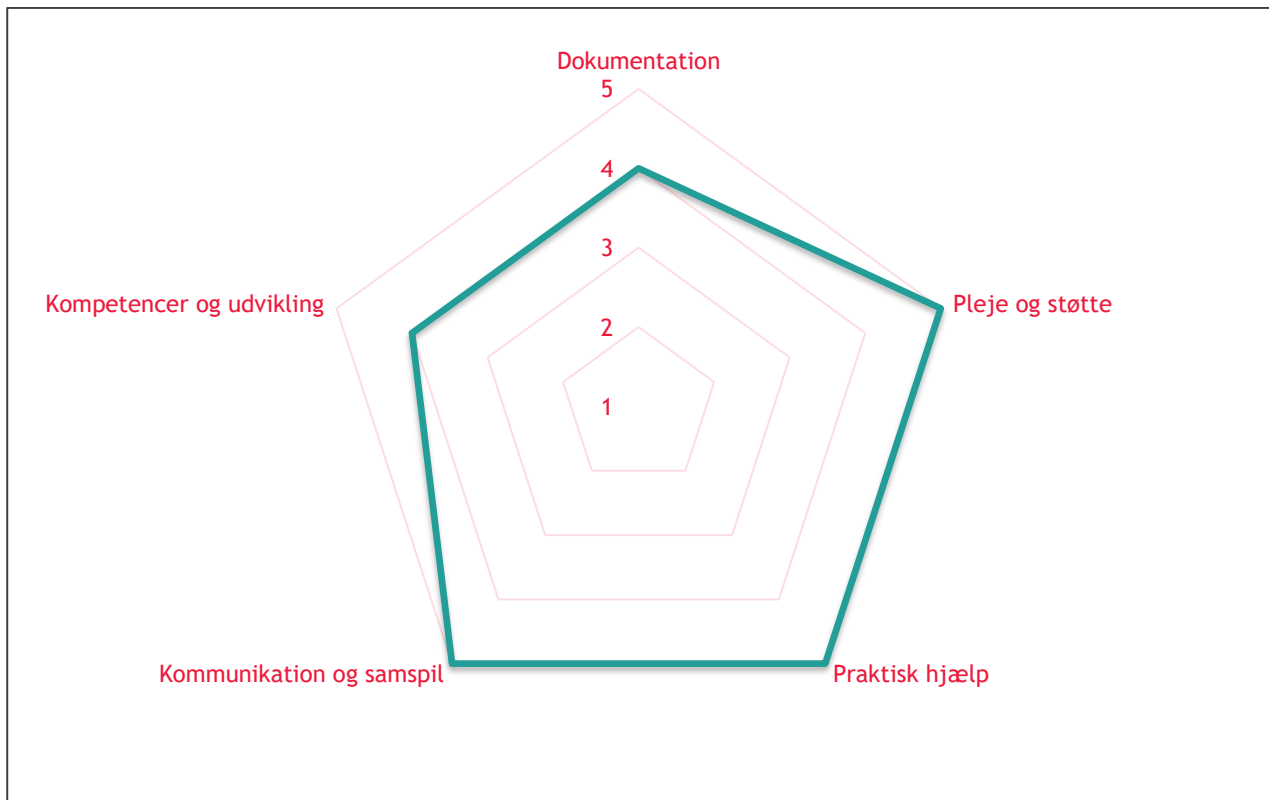
### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med beskrivelser af den praktiske hjælp og medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler, at leder får planlagt og afholdt MUS-samtaler i 2023, og sikrer sig, at medarbejderne kender til og anvender VAR-portal.

## 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. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter de visiterede ydelser og kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne redegør for et øget fokus på dokumentationen i det forgangne år, bl.a. med undervisning og sidemandoplæring fra to udviklingsmedarbejdere i kvalitetsteamet, som har lokation samme sted som leverandøren. Dokumentationen for fire borgere er gennemgået med den ene medarbejder fra kvalitetsteamet. Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt.

	<p>Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog mangler der i et tilfælde udfoldelse af den praktiske hjælp, ligesom der hos en anden borger savnes relevant beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange til borgeren i forbindelse med hjælpen til personlig pleje.</p> <p>Generelle oplysninger, funktionsevnetilstande og helbredstilstande ses alle vel-skrevne og ajourførte i relation til borgernes aktuelle indsatser og helhedssituation. Det gør sig ligeledes gældende for handleanvisninger vedrørende uddelegerede SUL-ydelser. Der ses sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgerens behov og dokumentationen.</p> <p>Hos en borger i SEL 83a forløb, hvor træningen varetages af "Vi bevæger Ældre", mangler der beskrivelse af ydelsen, mens der ses løbende observationsnotater. Leder vil følge op med "Vi bevæger Ældre".</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 tilfredshed med hjælpen, de modtager, og som svarer til deres behov. Borgerne oplever, at medarbejderne er fleksible og lydhøre i forhold til deres ønsker og vaner. To borgere fortæller, at det primært er faste medarbejdere, som kommer, mens en borger beskriver mange forskellige medarbejdere, hvilket borgeren er tilfreds med, da medarbejderne kender til opgaverne. En borger og dennes pårørende værdsætter, at hjælpen pt. udføres af en medarbejder, som kommer på klokkeslæt, idet borgeren skal af sted til træning tre gange ugentligt. Borgeren, som er i SEL § 83a forløb, oplever ingen nævneværdig effekt, grundet sin aktuelle helbredsmæssige tilstand, som udfordrer på anden vis.</p> <p>Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, fx ved orientering i dokumentationen og fælles indmøde om morgenen med faglig sparring. Ligeledes har social- og sundhedsassistenterne ansvaret for at orientere sig i FMK for opdateringer.</p> <p>Planlægger udformer køreplanerne i tæt samarbejde med medarbejderne, og der tilstræbes kontinuitet hos borgerne. Dette kan dog påvirkes ved fravær i medarbejdergruppen. Fordeling af opgaverne sker ud fra relation og kompleksitet.</p> <p>Ved afvigelse i borgernes almene tilstande inddrages social- og sundhedsassistenterne, som vurderer næste tiltag, og ofte anvendes TOBS-redskabet i relation hertil. Triageringsmøder afvikles med deltagelse af hjemmesygeplejen tre gange ugentlig, hvor gennemgang af borgere, som er kategoriserede gule og røde, sker ud fra en fastlagt struktur og med mulighed for faglige drøftelser og afklaring af opfølgende indsatser. Hos satellit-enheden i Gjøl afvikles der triage fem gange om ugen med en anden hjemmesygeplejegruppe som led i et aktuelt projekt. Den helhedsorienterede indsats sikres desuden via et tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere, såsom terapeuter, KOL-sygeplejerske og Digi-rehabteamet, og i særlige komplekse borgerforløb arrangeres der tværfaglige handleplansmøder.</p> <p>Medarbejderne kan kompetent redegøre for rehabiliterende og vedligeholdende tilgange hos borgerne, fx via ADL, og ofte inddrages nøglepersonen vedrørende hjælpemidler, så borgerne sikres hjælpemidler, som understøtter deres funktionsniveau. "Vi bevæger Ældre" kommer hos leverandøren hver 14. dag for at drøfte igangværende eller kommende SEL 83a forløb. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggende initiativer, og medarbejderne drøfter løbende deres observationer, f.eks. forandringer i borgernes energiniveau, hygiejne og ernæringsindtag.</p> <p>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 praktisk støtte til bl.a. rengøring, hjælp til vasketøj og skift af sengelinned. Borgerne oplyser, at medarbejderne kommer som aftalt, og at de er tilfredse med kvaliteten. To borgere oplyser, at de supplerer rengøringen i hjemmet med privat tilkøb eller med hjælp fra pårørende.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at hjælpen ydes i samarbejde med borgerne, og medarbejderne er opmærksomme på at tilgodese borgernes ønsker og vaner.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne har fokus på at inddrage borgerens ressourcer i det omfang, det er muligt, fx ved at dele opgaverne og igangsætte og motivere borgerne til at deltage i opgaveløsningen.</p> <p>Medarbejderne redegør desuden for deres indsatser vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, hvor forklæde, handsker samt indesko benyttes.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne ud fra deres individuelle 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, at medarbejderne er venlige, og at de har en god og anerkendende omgangform. Borgerne beskriver desuden lydhøre medarbejdere og et vel fungerende samarbejde med medarbejderne. Samtlige borgerne udtrykker, at medarbejderne respekterer deres privatliv og grænser.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne. Ved hvert besøg præsenterer medarbejderne sig selv, og de afkoder den enkelte borgers humør og tilstand, og tilgangen til borgeren tilpasses derefter. Fælles er, at medarbejderne er opmærksomme på, at borgerne behandles respektfuldt og anerkendende, ligesom medarbejderne vægter nærvær i samspillet med borgerne.</p> <p>Leder og medarbejdere har fokus på at sikre en god omgangstone i samspillet med borgerne. Leder bemærker en særlig opmærksomhed ved komplekse borgerforløb, idet opgaverne kræver øget forståelse og faglighed fra medarbejderne. Kommunens borgernære sygeplejerske og Det faglige Team inddrages til tider i komplekse borgerforløb, og de understøtter i disse tilfælde medarbejderne med tværfaglig vejledning.</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 medarbejderne samlet set har de rette faglige kompetencer i relation til målgrupperne og leverandørens opgaver. Leder oplever engagerede og dygtige medarbejdere, og leder tilstræber løbende at uddelegere opgaver og ansvar til medarbejderne, bl.a. via nøglefunktioner.</p> <p>Ifølge leder har der været begrænset tilbud om kurser til medarbejderne det seneste år, og i stedet har opkvalificering af medarbejderne inden for Nexus og dokumentationen været prioriteret. Ligeledes sikres der vidensdeling via tværlige mødefora, hvor leder nævner, at teammøder først for nyligt er planlagt med faste intervaller. Leder tilkendegiver, at hun ikke har fået afviklet MUS-samtaler, grundet drift og hverdagens flow og opgaver, og at kun enkelte samtaler med få aftenvagter for nyligt er tilbudt.</p> <p>Medarbejdertrivslen er, ud fra seneste trivselsmåling og leders vurdering, overvejende god, men der er fortsat bevågenhed på, at medarbejderne skal arbejde med deres kommunikation og forståelse for hinandens forskellige ageren, hvilket er i proces.</p>

	<p>Medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for at dygtiggøre sig og udfolde deres kompetencer. Kompetenceudvikling sker ved tværfaglig sparring, både indbyrdes og med eksterne samarbejdspartnere, herunder hjemmesygeplejen, og via faglige møder. VAR-portalens anvendes i et varieret omfang, og medarbejderne tilkendegiver, at de kan blive bedre til at opsøge viden i portalen. Kvali-Care, som er et digitalt fagligt forum, benytter medarbejderne ind imellem til e-learning-kurser, fx inden for mundpleje og sår. Hjemmesygeplejen eller social- og sundhedsassistenter oplærer kollegaer i delegerede ydelser ved forespørgsel, og medarbejderne redegør for et velfungerende tværfagligt samarbejde.</p> <p>Medarbejderne beskriver leder som lydhør, ligesom medarbejdertrivlsen opleves som god og præget af omsorg og en positiv indbyrdes kollegial stemning. I den forbindelse nævner social- og sundhedsassistenterne et periodevist pres grundet vakante stillinger, men presset er ikke konstant eller påvirker trivlsen langsigtet.</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. tilbagemeldingen 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 målrettet 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 målrettet 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.