

TILSYNSRAPPORT JAMMERBUGT KOMMUNE

SUNDHED OG SENIOR

KOMMUNAL LEVERANDØR AF HJEMMEPLEJE

HJEMMEPLEJEN FJERRITSLEV VEST



Anmeldt tilsyn

December 2019

1. ANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

1.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Hjemmeplejen Fjerritslev Vest. 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 og overordnede vurdering, at Hjemmeplejen Fjerritslev Vest er en velfungerende leverandør med engagerede medarbejdere og ledelse, som tilrettelægger de visiterede ydelser på borgerens præmisser. Kerneydelsen leveres med god faglig kvalitet og stor borgeroplevet tilfredshed. Medarbejderne kan desuden på relevant vis redegøre for, hvordan de i de daglige ydelser understøtter borgernes egenomsorgsniveau.

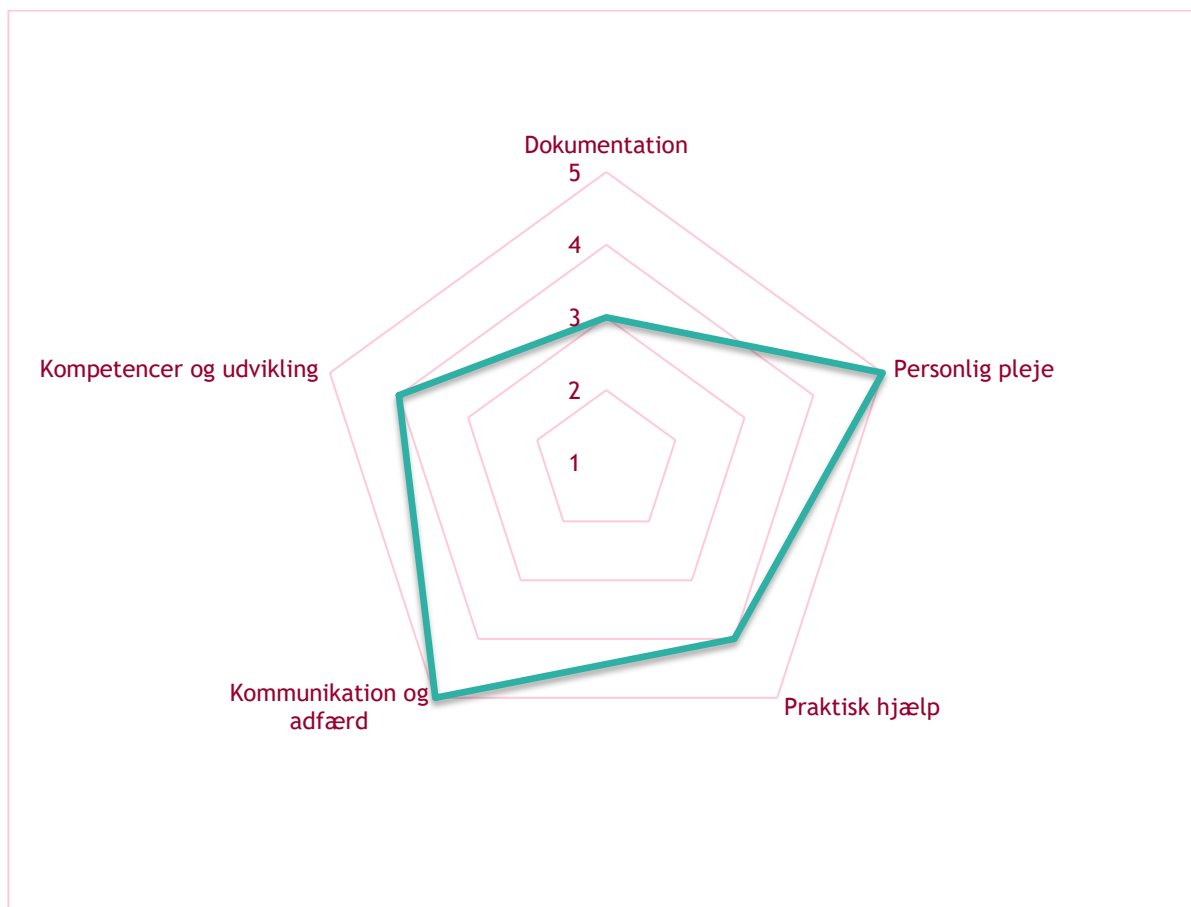
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

1.2 SCORE

For hvert overordnede 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.

1.3 VURDERING



1.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Dokumentation Score: 3	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Leverandøren arbejder målrettet med dokumentationen, så de visiterede ydelser understøtter daglig koordinering og praksis. Medarbejderne redegør for, at opfølgning på dokumentationen sker ud fra en klar ansvarsfordeling, og at dokumentation på triagemøderne bidrager til triagesammenhæng i den samlede dokumentation.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Døgnrytmeplanerne er i et tilfælde opdateret og handlingsvejledende i forhold til borgers ressourcer og relevante indsatser. Hos en borger er en ændring i en ydelse ikke ajourført, og hos en anden plejekrævende borger savnes ligeledes beskrivelse af en indsats i et aftenbesøg. Hos den sidste borger foreligger ingen døgnrytmeplan. Tilstande, herunder handlingsanvisninger af SUL-ydelser, er i flere tilfælde fyldestgørende dokumenteret og fulgt op, mens enkelte ikke er evalueret. Generelle oplysninger er ikke konsekvent opdateret. Triagering af borgernes tilstand er fraset et tilfælde løbende opdateret, og borgers habituelle tilstand er beskrevet.</p>

	<p>En borgers "Vi Bevæger Ældre"- forløb indeholder handleanvisende indsatser, og progression i borgers funktionsniveau er ligeledes beskrevet. Dokumentation er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Personlig pleje</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at pleje og omsorg svarer til deres behov og udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. Som oftest ydes hjælpen af faste, kompetente og vellidte medarbejdere. En borger i et "Vi bevæger ældre" forløb oplever dette positivt, men kunne dog ønske sig flere timer med terapeut.</p> <p>Leverandøren arbejder målrettet og systematisk på at sikre kontinuitet og yde de relevante ydelser for borgerne. Der arbejdes bl.a. med faste medarbejder-ruter, triage flere gange ugentligt samt et tæt samarbejde med planlægger, som bl.a. prioriterer ekstra tid ved nye og komplekse borgerforløb. Samarbejdet med relevante ressourcepersoner beskrives som godt og fagligt givende. Pleje og omsorg leveres med en god faglig standard, og medarbejderne redegør kompetent for skærpet opmærksomhed på ændringer og opfølgning i borgernes tilstand samt forebyggende indsatser. Desuden redegøres for, hvordan det daglige samarbejde med borger ydes med et rehabiliterende sigte. Terapeuter inddrages ved borgere i rehabiliteringsforløb.</p> <p>Borgerne er velsoignerede ud fra deres individuelle ønsker og livsstil.</p>
<p>Praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er overvejende meget tilfredse med hjælpen til rengøring og praktiske opgaver i hjemmet. En borger giver udtryk for svingende kvalitet i afløsernes indsats, og en borger tilkøber supplerende hjælp, da den visiterede tid til rengøring skønnes utilstrækkelig.</p> <p>Medarbejderne oplever til tider, at det kan være svært at navigere imellem borgers forventninger til rengøring i et stort hjem kontra den visiterede tid. De reflekterer i den forbindelse over, at visitationen i højere grad kunne sætte rammer for, hvilke konkrete indsatser der skal udføres.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard i borgernes hjem er forsvarlig og i tråd med borgernes ønsker og vaner.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne betegner medarbejderne som imødekommende og omsorgsfulde og sætter pris på både medarbejdernes og planlæggeres fleksibilitet i den daglige hjælp ved behov for ændringer. Endvidere oplever borgerne stor respekt for deres ønsker og vaner, og medarbejderne kommer oftest til aftalt tid. En borger oplever stor omsorg og lydhøre medarbejdere, når svære tanker fylder i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt kompetent for, hvad de vægter i kommunikationen og deres adfærd over for borgerne. De oplever et godt internt arbejdsmiljø, som bl.a. understøttes af en god samarbejdskultur, og de er stolte af den positive feedback fra elever, vikarer og afløser.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Leder prioriterer målrettet kompetenceudvikling, bl.a. med MUS og muligheder for løbende sidemandsoplæring og sparring for medarbejderne. Der er praksis for, at mange sundhedsfaglige opgaver videredelegeres. Medarbejderne tilbydes kurser relateret til kerneopgaven, fx længerevarende opkvalificering af assistentvejledere og Tidlig Opsporing for social- og sundhedshjælperne, som efterfølgende har medført en mærkbar faglighed. Ligeledes arbejdes målrettet på at fremme den fortsatte medarbejdertrivsel. En netop afholdt trivselsmåling viste et generelt tilfredsstillende resultat, og leder vil fremover fokusere yderligere på medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø qua målgruppens mangfoldige kompleksitet.</p>

Leder oplever desuden, at medarbejderne henvender sig løbende med ønsker om kompetenceløft eller udfordringer, når behovet opstår. Dette drøftes også på det daglige fælles morgenmøde og på personalemøder.

Medarbejderne føler sig fagligt godt klædt på til at varetage kerneopgaven. De giver ligeledes udtryk for generelt gode muligheder for at udfolde deres specifikke faglige kompetencer, men savner også flere muligheder og tiden til faglig videndeling. Ligeledes ytres ønske om større kendskab til de mange nye sygeplejersker, som de vurderer kunne fremme såvel det faglige som kollegiale sammenhold. Leder er opmærksom på dette forhold.

1.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med medarbejderne sikrer systematik opfølgning på den samlede dokumentation, som konsekvent afspejler borgernes aktuelle helbredstilstand og indsatser.
2. Tilsynet anbefaler, at leverandøren i højere grad introducerer afløsere til at skabe kontinuitet i rengøringsindsatserne.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen i samråd med medarbejdere og sygeplejen at evaluerer, hvordan der i øget grad skabes struktur for tværfaglig udvikling og mulighed for videndeling.

2. OPLYSNINGER FOR LEVERANDØREN

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER

Adresse
Parkvænget 25, 9690 Fjerritslev
Leder
Anja Krogsgaard Jacobsen
Antal besøgte borgere
Fire borgere
Dato for tilsynsbesøg
Den 18. december 2019, kl. 8.15 - 13.45
Deltagere i interviews
Leder, planlægger og tre medarbejdere.
Tilsynsførende
Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

2.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Hjemmepleje Fjerritslev er opdelt i to leverandører Øst og Vest med hver sin ledelse. De arbejder tæt sammen og har fælles ruter i aftentimerne.</p> <p>Leder oplyser, at triagering i Nexus fortsat er et stort udviklingsområde med fokus på at ajourføre bl.a. døgnrytmeplaner, så dokumentationen anvendes som et aktivt redskab. En aktuel audit på dokumentationen udført af den kommunalt ansatte udviklingssygeplejerske viste meget få udviklingspunkter i relation hertil. Der er desuden stort fokus på løbende at udvikle medarbejdernes kompetencer, og som led i at understøtte fagligheden har leverandøren med succes udpeget tovholdere til at varetage triagering og sikre det daglige overblik. Siden sidste tilsyn er der endvidere udarbejdet et introduktionsprogram, som alle nye medarbejdere skal gennemgå, og ingen nyansatte løser opgaver selvstændigt, før de føler sig klar dertil.</p> <p>Hjemmeplejegruppen dækker et geografisk stort område, og leder oplever, at samarbejdet mellem de to teams styrker mulighederne for at hjælpe hinanden på tværs. Gruppen oplever desuden et svingende borger-flow, hvorfor der kontinuerligt arbejdes på at sikre størst mulig sammenhæng i forhold til opgaveløsningen for både borgere og medarbejdere.</p> <p>Medarbejdergruppen betegnes i øvrigt som stabil, flere har lang anciennitet. Sygefraværet er acceptabelt.</p>

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
KIRSTEN MARQUARDSEN
Senior Manager
m: 4189 0436
e: kmq@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.250 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 90.000 medarbejdere i mere end 165 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.