



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Fjerritslev Vest

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
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 Vest, Parkvænget 25, 9690 Fjerritslev
Leder: Anja Krogsgaard Jacobsen
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 7. februar 2022, kl. 08.30 - 14.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fire medarbejdere, heraf en medplanlægger• Fire borgere Tilsynet blev afrundet med en kort tilbagemelding til leder.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at personalegruppen i denne uge er ramt af COVID 19 smitte, og at fire tidligere smittede medarbejdere netop er vendt tilbage til arbejdet. Vagtplanlægningen fylder af den grund meget med fokus på, at kerneydelsen leveres kvalificeret og rettidigt.</p> <p>Leder oplyser, at hjemmeplejegruppen betjener ca. 200 borgere, som er fordelt på 18 dagsruter i hverdage og 12 ruter i weekenden. I den forbindelse nævner leder et udviklingstiltag, som har til formål at forebygge sårbarhed ved planlæggers fravær. Gruppens planlægger samles i fremtiden i et team med planlæggeren fra Hjemmeplejen Øst samt en tredje medarbejder, som samlet vil få ansvaret for planlægningen af borgerruterne i begge hjemmeplejegrupper.</p> <p>Leder fortæller derudover om sit kontinuerlige fokus på udvikling af medarbejdernes faglighed, herunder dokumentationspraksis, hvor bl.a. gruppens ressourcepersoner i næste uge skal på dokumentationskursus og efterfølgende undervise og sidemandsoplære kollegaer. Et andet fagligt understøttende udviklingsinitiativ er e-learningkurser, og leder skal i samarbejde med TRIO snarligt planlægge de forskellige seancer med henblik på optimalt læringsudbytte for medarbejderne.</p> <p>Medarbejdersituationen er ifølge leder stabil, og flere medarbejdere har en høj anciennitet. Sygefraværet er som regel lavt, mens korttidsfraværet er aktuelt påvirket af medarbejdernes fravær, grundet COVID-19 smitte.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen, men leder erkender, at hjemmeplejegruppen endnu ikke er i mål.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

Tilsynet vurderer overordnet, at leverandørens engagerede leder og medarbejdere dagligt har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges i samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen overvejende leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for rehabiliterende indsatser, og hvordan de kompenserer og understøtter borgerne i varige, såvel som i midlertidige forløb.

Samtidig vurderer tilsynet, at det fortsat vil kræve en ledelsesmæssig indsats at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis og sikre, at medarbejderne oplæres i gældende retningslinjer vedrørende delegering. Tilsynet vurderer derudover, at leder bør have et skærpet fokus på at styrke medarbejdernes arbejdsmiljø, herunder den indbyrdes kommunikation.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

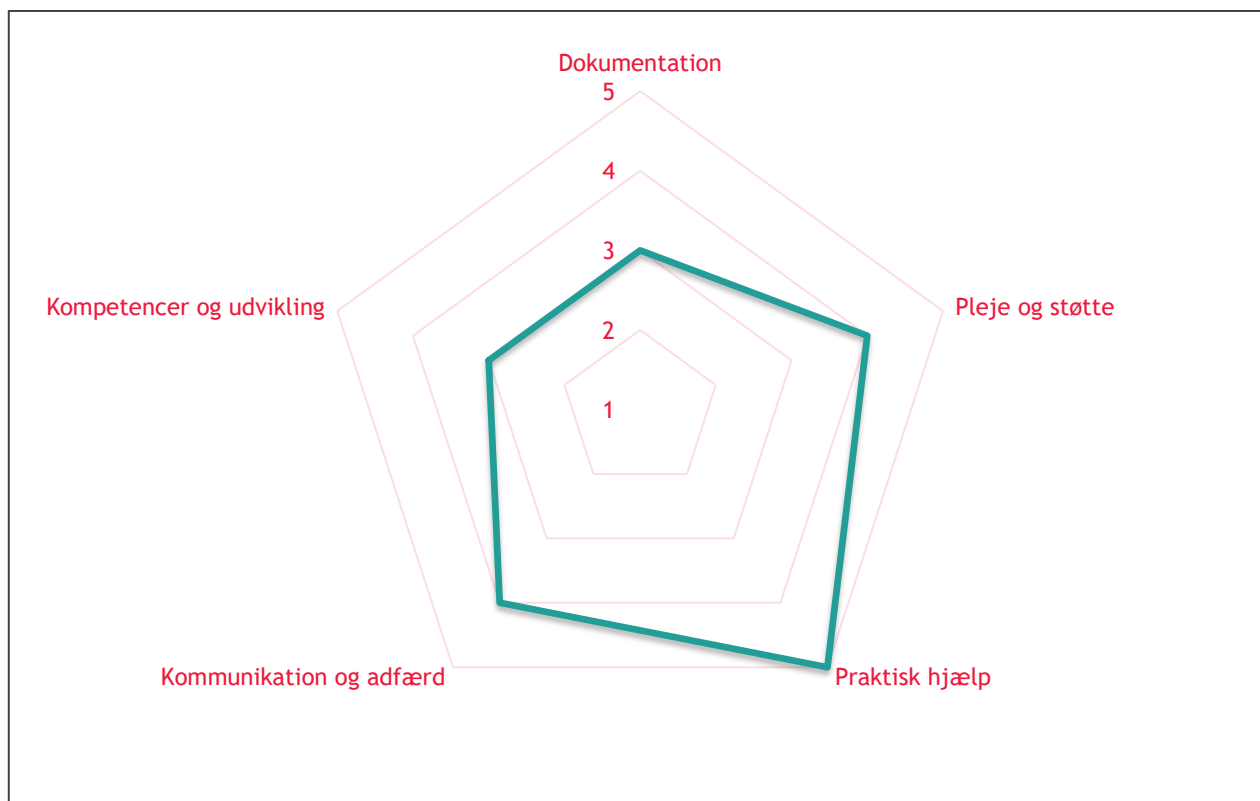
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at feltet generelle oplysninger udfyldes og opdateres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at leder i samarbejde med Visitationen og hjemmesygeplejen udarbejder klare aftaler for ajourføring af tilstande med henblik på at skabe sammenhæng i dokumentationen.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent følger op på den elektroniske triagering og dertil knyttede borgerindsatser.
4. Tilsynet anbefaler leder af hjemmeplejen - i samarbejde med leder af hjemmesygeplejen - at sikre deltagelse af en sygeplejerske til triageringsmøde en gang ugentligt med henblik på at understøtte den tværfaglige sparring og de samlede borgerindsatser.
5. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere konsekvent udviser en professionel og anerkendende adfærd over for borgerne.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen i hjemmeplejen og hjemmesygeplejen at drøfte, hvordan medarbejderne konsekvent sikres systematisk oplæring vedrørende delegeringsopgaver.
7. Tilsynet anbefaler, at leder afdækker og følger op på medarbejdernes udsagn omkring oplevelsen af et forandret arbejdsmiljø med faldende trivsel, herunder en skærpet opmærksomhed på at sikre, at samtlige medarbejdere anvender en imødekommende og anerkendende kollegial omgangstone og adfærd.

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 med dokumentationen, så den understøtter de faglige indsatser og visiterede ydelser i daglig praksis. Medarbejderne oplyser om et fælles ansvar i forhold til at opdatere dokumentationen, herunder at videreformidle ændrede behov for ydelser til visitationen. Leder oplyser, at kommunens udviklingssygeplejerske udfører audits.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået med gruppens weekendplanlægger.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Døgnyrmeplaner foreligger med beskrivelser af borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Feltet generelle oplysninger ses udfyldt og opdateret i varierende grad.</p>

	<p>Funktionsevne- og helbredstilstande, hvor det primære ansvar for ajourføring, ifølge medarbejderne, ligger hos hhv. visitationen og hjemmesygeplejen, i flere tilfælde mangler opdatering i relation til borgernes aktuelle helhedssituation. Dette påvirker sammenhængen og ”den røde tråd” i den samlede dokumentation. Hos en borger, der er triageret rød, savnes der opfølgning.</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 udtrykker tilfredshed med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. De oplever, at medarbejderne er fleksible i forhold til deres ønsker og vaner, og medarbejderne kommer som aftalt. Flere borgere oplever størst tryk- hed ved kendte og faste medarbejdere. En borger, som er i et forløb efter SEL § 83a, beskriver fremgang og effekt, og borgeren har kun rosende ord til medarbejderne, som ifølge borgeren har været en meget stor støtte i borgerens genoptræning.</p> <p>Leverandøren arbejder med at skabe kontinuitet hos borgerne i den daglige organisering gennem faste køreruter i de to teams og via et tæt samarbejde med planlægger, som medvirker til at sikre, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg. Medarbejderne møder ind til en kort morgensamling, og orienterer sig i dokumentationen samt koordinerer og har sparring ved behov. Ved ændringer i en borgers tilstand inddrages en social- og sundhedsassistent, som vurderer efterfølgende tiltag. Medarbejderne redegør for, hvordan triage afvikles tre gange om ugen med en fastlagt struktur, hvor borgere, som er triageret røde eller gule, gennemgås. Nyligt er et triageringsmøde udvidet, hvor der ligeledes gennemgås borgere, som er triageret grønne. Det er aftalt, at hjemmesygeplejen deltager på et ugentligt triageringsmøde, hvilket dog ifølge leder og medarbejdere ofte ikke sker, hvorved manglende sparring kan medføre forsinkelse af faglige ydelser og opfølgninger.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med fokus på borgernes ressourcer, fx via ADL. Ligeledes kan medarbejderne på relevant vis beskrive, hvordan borgere i SEL § 83a forløb understøttes, og at terapeuterne fra ”Vi bevæger Ældre-teamet” inddrages, fx til observation af indsatsen ude hos borgerne med henblik på tværfaglig sparring og opfølgning.</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 anretning af mad 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 de har fokus på, at hjælpen ydes i samarbejde med borgerne og tilgodeser borgernes ønsker og vaner, ligesom borgernes ressourcer inddrages i videst muligt omfang.</p> <p>Medarbejderne redegør for særlige indsatser vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, fx har de stort fokus på hygiejne og afspritning og anvendelse af forklæder. Medarbejderne bemærker, at COVID-19 perioden har medvirket til en øget bevidsthed omkring egen og borgernes hygiejne i forhold til deres færden i mange borgers hjem.</p> <p>Tilsynet bemærker ved et borgerbesøg en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borger ud fra borgerens 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 en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. En borger fortæller dog om en nylig ubehagelig episode, hvor en medarbejder opførte sig skarpt og kommanderende over for borger. Dette har tilsynet efterfølgende formidlet til leder, hvilket leder ikke var bekendt med og vil følge op på.</p> <p>Omvendt anerkender en anden borger i et rehabiliteringsforløb medarbejdernes konstante verbale støtte og motivation i borgers forløb.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne, hvor ligeværdighed og det at skabe en god relation til den enkelte borger tilsigtes.</p> <p>Medarbejderne reflekterer over borgernes meget forskellige levevis og personlighed, som gør, at de er bevidste om at udvise respekt ud fra borgernes individuelle sproglige jargon, behov og 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>Leder og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har de rette faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov.</p> <p>Leder prioriterer kompetenceudvikling i medarbejdergruppen med bl.a. tværfaglige samarbejds møder med fx bostøtte og demens- eller psykiatrispecialister ved komplekse borgerforløb. Leder oplyser, at kurser generelt har været begrænset, grundet pandemien, og de ser frem til, at medarbejderne fagligt understøttes via e-learning kurser med Kvali-Care og dokumentationskurser i foråret. Derudover bestræber leder sig på at være nærværende og lydhør over for medarbejderne, fx til morgenmøder og triage, for at opnå indsigt og følge med i praksis. MUS er planlagt til senere på året, og er ifølge leder ikke afviklet sidste år på grund af COVID-19 restriktioner.</p> <p>Medarbejderne oplever varierede muligheder for at dygtiggøre sig og udfolde deres kompetencer. De beskriver en velfungerende indbyrdes faglig sparring ved behov eller tvivlsspørgsmål, ligesom VAR anvendes. Derimod oplever medarbejderne, at det kan knibe med oplæring fra sygeplejerskerne ved uddelegerede ydelser, og de efterspørger en fast samarbejdsstruktur vedrørende dette, så det bl.a. forebygges, at der på ruterne er planlagt uddelegerede ydelser, som medarbejderne ikke er oplært i. Medarbejderne oplever desuden, at tilbud af kurser er blevet reduceret og centraliseret de senere år, velvidende at COVID-19 restriktionerne har haft en vis indflydelse. En medarbejder, som nåede at deltage i et brush-up kursus for social- og sundhedsassistenter før nedlukningen, beskriver positivt, hvordan kurset har øget hendes faglighed, og medarbejder håber på, at kurset genoptages og tilbydes kollegaerne.</p> <p>Introduktion af nye afløsere og faste medarbejdere foregår ifølge medarbejderne efter et fastlagt introduktionsprogram, og indtil tryghed hos den nyansatte vedrørende opgaverne er opnået.</p> <p>Det interne arbejdsmiljø beskrives af medarbejderne som overvejende velfungerende. Medarbejderne tilkendegiver dog en oplevelse af en kulturforandring det seneste år, fx i form af, at flere medarbejdere er meget "kantede" og mangler lydhørhed og anerkendelse af kollegaernes indspark og perspektiver. Det giver ifølge en medarbejder anledning til frustration, hvorfor denne ofte trækker sig i drøftelser. I den forbindelse bemærker medarbejderne, at kommunikationen over for afløsere i den sammenhæng ligeledes bør forbedres.</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.