

TILSYNSRAPPORT JAMMERBUGT KOMMUNE

SUNDHED OG SENIOR

KOMMUNAL LEVERANDØR AF HJEMMEPLEJE

HJEMMEPLEJEN BROVST



Anmeldt tilsyn

September 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 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 samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, der fokuserer på, at visiterede ydelser leveres fleksibelt og tilrettelægges i samarbejde med borgerne ud fra deres behov og ønsker.

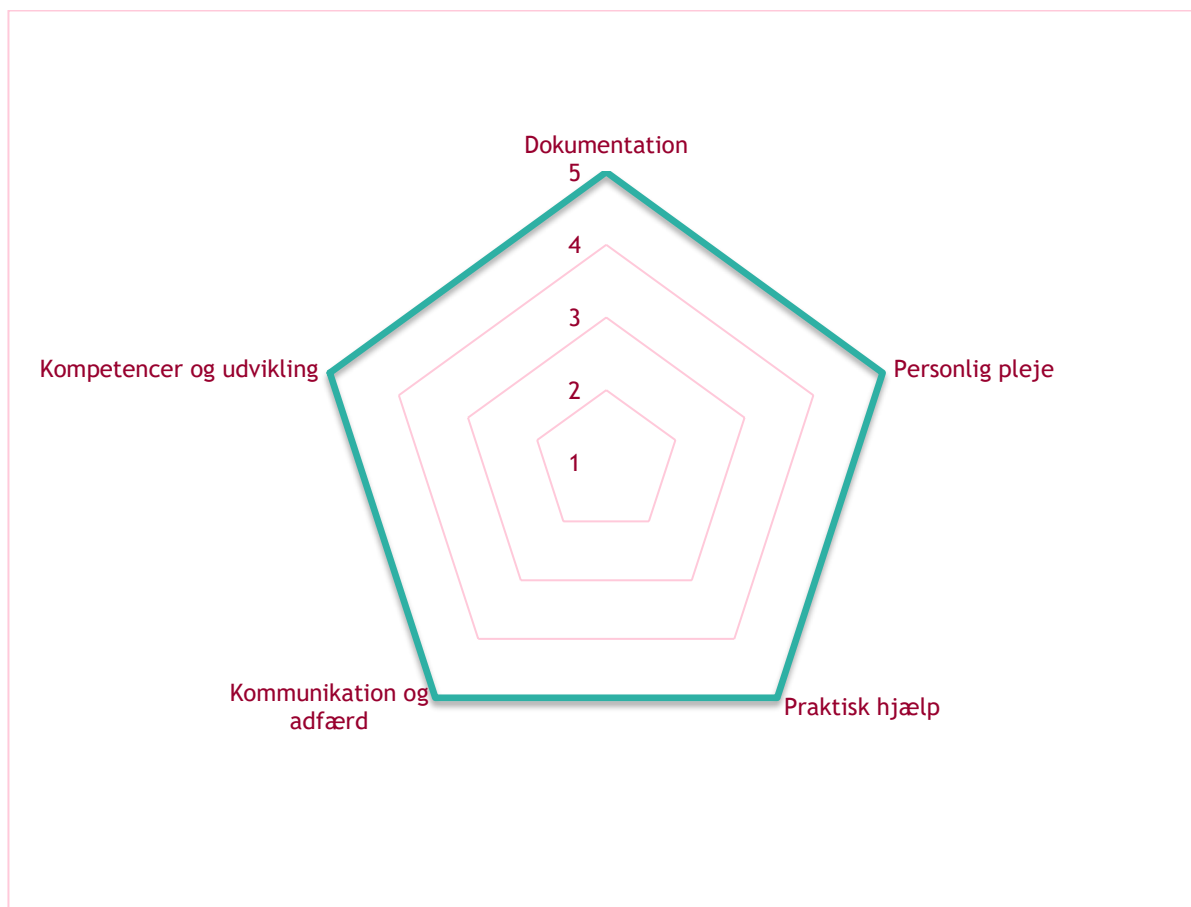
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og at kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan en rehabiliterende tilgang er integreret i de daglige indsatser med afsæt i borgernes ressourcer og helhedssituation.

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: 5	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation sker via iPads og understøtter kvaliteten i de visiterede indsatser og arbejdsplanlægningen. En udviklingssygeplejerske udfører to gange årligt audit på "den røde tråd" i dokumentationen på tværs af hjemmeplejegrupperne, hvilket ifølge leder er en god rettesnor for den videre indsats.</p> <p>Dokumentationen er generelt opdateret og handlingsanvisende i forhold til pleje og omsorg med afsæt i borgers helhedssituation, fx ses plejeindsatser beskrevet hos borger med behov for daglig rengøring og ekstra soignering. Borgernes ressourcer er beskrevet i døgnrytmeplaner og generelle oplysninger, og kan enkelte steder med fordel nuanceres yderligere. Der er foretaget løbende triagering, og dato for sidste triagering er konsekvent dokumenteret i triagenotatfeltet i Nexus.</p> <p>Dokumentationen 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 er yderst tilfredse med måden, medarbejderne udfører opgaverne på. Endvidere opleves kontinuitet i gruppen af medarbejdere, og borgerne er trygge ved de sundhedsfaglige indsatser.</p> <p>Leverandøren sikrer kontinuitet i plejen bl.a. via fælles morgenmøde, kørelister med afsæt i medarbejdernes kompetencer og borgertilknøytning og de faste triageringsmøder. Endvidere afklares tværfaglige tvivlsspørgsmål ofte hurtigt, da flere faggrupper holder til i samme bygning.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang integreres i de daglige indsatser hos borgeren.</p> <p>En borger og dennes pårørende har gode erfaringer fra et træningsforløb med "Vi bevæger ældre" efter en udskrivelse, hvor rehabiliteringsophold ikke kunne bevilliges. Borger får nu vedligeholdende træning i hjemmet og er meget tilfreds med dette. Den pårørende understreger vigtigheden af, at de rette faglige kompetencer og medarbejderkontinuitet er til stede, for at man som pårørende er tryk ved udskrivelse til eget hjem efter et krævende hospitalsophold.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til deres ønsker vedrørende personlig hygiejne.</p>
<p>Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager indsatser svarende til den visiterede rengøring og hjælp til vasketøj og er meget tilfredse med kvaliteten og medarbejdernes fleksibilitet. En borger oplyser, at yderligere rengøring betales af egen lomme, da hjælpen hver 14. dag ifølge borger ikke skønnes tilstrækkelig.</p> <p>Der ses en hygiejnemæssig forsvarlig standard hos borgerne med afsæt i deres livsstil og ønsker.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at medarbejdernes kommunikation og omgangstone er respektfuld og præget af godt humør. En borger fortæller, hvordan medarbejderne opfanger behovet for en lille snak, når humøret er tungt. To pårørende anerkender medarbejdernes omsorg i en til tider belastende livssituation med behov for lidt personligt frirum.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de som gæster i borgernes hjem optræder med respekt og desuden lægger vægt på en anerkendende og humoristisk tone afpasset den enkelte borgers og de pårørendes jargon.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder prioriterer kompetenceudvikling højt bl.a. med MUS og kurser i relation til kerneopgaven. Medarbejdere har, ud over undervisning i triagering, deltaget i Akutkursus for assistenternes vedkommende, og hjælperne har været på kompetenceudviklingskursus. Kurserne har ifølge medarbejderne skærpet indsatsen i forhold til tidlig opsporing af sygdom. Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling og en leder, som er opsøgende i forhold til tilbud om relevante kurser. Ligeledes opleves hjælpsom telefonisk sparring indbyrdes. Et velfungerende samarbejde med bl.a. hjemmesygeplejersker, demenskoordinator og terapeuter begunstiges også af, at alle faggrupper bor under samme tag.</p>

1.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.
Anbefalinger
Tilsynet har ingen anbefalinger.

2. OPLYSNINGER FOR LEVERANDØREN

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER

Adresse
Vestergade 9. 2. sal, 9460 Brovst
Leder
Lone Hansen
Antal besøgte borgere
Fire borgere og to pårørende
Dato for tilsynsbesøg
Den 10. september 2019, kl. 8.15 - 13.15
Deltagere i interviews
Leder og tre medarbejdere og en pårørende
Tilsynsførende
Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske, MLP

2.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at elektronisk triagering er et stort udviklingsområde. Der triageres tre gange ugentligt, hvoraf hjemmesygeplejersken deltager en gang. To nøglepersoner er mødeledere og sikrer struktur og fokus samt efterfølgende opsamling og evt. dokumentation af ændringer. Endvidere implementeres aktuelt VAR og VIP (sidstnævnte er Jammerbugt Kommunes elektroniske instrukser), og en ny trivselsmåling afventes til oktober.</p> <p>Af aktuelle udfordringer nævner leder besparelser med betydning for hverdagen; bl.a. ophør af handleplansmøder med hjemmesygeplejen, 15 minutters flextid til rengøring samt bortfald af nærvissitation på fælles møder, hvilket ifølge leder resulterer i tidskrævende elektronisk korrespondance mellem Visitation og hjemmeplejen. Endvidere har overdragelse af nye kunder og opgaver i år været en stor opgave.</p> <p>Hjemmeplejegruppen varetager nattevagt for hele området i samarbejde med Hjemmesygeplejen, og medarbejdergruppen betegnes som stabil og velfungerende med et lavt sygefravær. Fleksible medarbejdere dækker vagter dag og aften, så vikarer ikke anvendes. Leder oplyser i forbindelse hermed, at et systematisk tjekskema til nyansatte afløsere er under udarbejdelse.</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 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

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