

TILSYNSRAPPORT JAMMERBUGT KOMMUNE

SUNDHED OG SENIOR

KOMMUNAL LEVERANDØR AF HJEMMEPLEJE

HJEMMEPLEJEN AABYBRO



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 Aabybro. 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 overordnede vurdering, at leverandøren har engagerede medarbejdere og ledelse, som tilrettelægger pleje, omsorg og praktisk hjælp på borgernes præmisser og samtidig arbejder konstruktivt med de aktuelle omstruktureringer i organisationen.

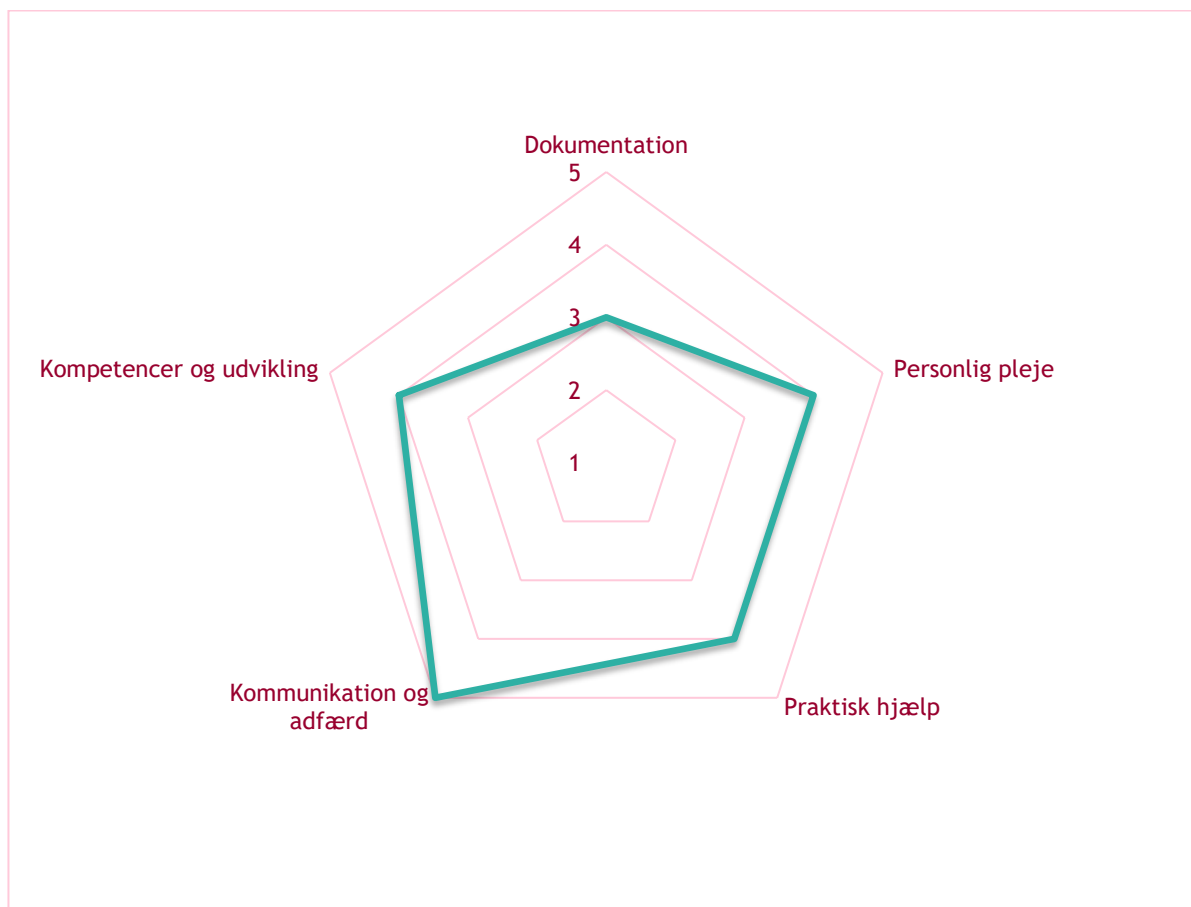
Tilsynet vurderer, at leverandøren i tilfredsstillende grad lever op til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne redegør for, hvordan den rehabiliterende tilgang integreres i det daglige samarbejde med borgerne og understøtter borgernes egenomsorgsniveau og mestring.

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. Al dokumentation sker via iPads og bidrager til at understøtte kvaliteten i de visiterede indsatser og arbejdsplanlægning. En udviklingssygeplejerske udfører audit på "den røde tråd" i dokumentationen to gange årligt på tværs af hjemmeplejegrupperne, hvor sidste audit ifølge leder bl.a. viste behov for øget fokus på opfølgning på triagering og døgnrytmeplaner.</p> <p>Døgnrytmeplanerne fremstår generelt opdaterede og handlingsvejledende i forhold til de relevante indsatser hos borgerne, og i flere tilfælde ses opgaver med henvisning til VAR. Dog savnes generelt et større fokus på borgers helhedssituation og ressourcer i relation til det daglige samarbejde med borger fx under Generelle Oplysninger. Hos en borger er en ændring i rengøringsdag ikke ajourført. Endvidere ses store tidsmæssige variationer på, hvornår borgerne sidst er triageret samtidigt med, at dato for sidste triagering ikke fremgår af triage notatfeltet i Nexus.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>

<p>Personlig pleje</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager pleje og omsorg, svarende til deres behov, og er tilfredse med måden, den ydes på af de faste medarbejdere og afløsere. Flere borgere oplever i perioder mange skiftende medarbejdere og erkender, at dette er et vilkår ved behov for megen daglig hjælp. De udtrykker samtidig et stort ønske om, at morgenplejen, som ofte er et omfattende besøg, primært udføres af de faste medarbejdere. Borgerne er trygge ved de sundhedsfaglige indsatser, dog efterspørger en borger handleplanen for en iværksat udredning af inkontinens. Borgers pårørende er involveret heri, og medarbejderen vil efterfølgende følge op på handleplanen.</p> <p>Leverandøren sikrer kontinuitet i plejen, bl.a. på fælles koordinerende morgenmøde med leder og kørelister, der tager højde for medarbejderkontinuitet hos borgerne. Triagering afholdes efter planen tre gange om ugen, hvor hjemmesygeplejersken deltager den ene gang. Ifølge medarbejderne kniber det dog med at afholde triageringsmøder i en travl hverdag. Leder og medarbejdere ser derfor frem til, at den ny teamorganisering vil bidrage til borgeroplevelser af øget medarbejderkontinuitet og i højere grad kan sikre afholdelse af faglige møder - herunder systematisk triagering.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør for, hvordan plejen ydes med et rehabiliterende sigte i samarbejde med borger. Tilsynet har ikke mødt borgere i et aktuelt SEL § 83a forløb med inddragelse af "Vi bevæger ældre". Fysioterapeuten herfra kommer til morgenmøder og drøfter borgernes aktuelle behov for en terapeutfaglig indsats. Borgerne er velsoignerede, svarende til egne ønsker om personlig pleje.</p>
<p>Praktisk hjælp</p> <p>Score 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgeren modtager den visiterede praktiske hjælp til rengøring og vasketøj og er tilfredse med kvaliteten og måden, medarbejderne leverer hjælpen på. Borgerne finder generelt medarbejderne fleksible og gode til at efterkomme deres behov og egne ønsker.</p> <p>To borgere erklærer sig utilfredse med kommunens serviceniveau på rengøring hver 14.dag. Tilsynet oplyses om, at ikke alle aftenvagter får skiftet til indesko under besøget. En borger ønsker ligeledes lidt hjælp til at smøre mad til aften, hvilket drøftes med en medarbejder hos borger med henblik på en evt. revurdering.</p> <p>Der ses en hygiejnemæssig forsvarlig standard hos borgerne, svarende til deres livsstil - dog observerer tilsynet en meget snavset kørestol hos en borger.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne udviser en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i samarbejdet med dem. En borger oplever, at medarbejderne er travle, men samtidig gør, hvad de kan inden for den givne ramme.</p> <p>Medarbejderne redegør relevant for, hvordan kommunikationen med borgerne sker i respekt for den enkeltes vanlige jargon og livsstil, og at nye medarbejdere sidemandsoplæres til at præsentere sig og færdes med respekt i borgerens hjem.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder prioriterer kompetenceudvikling i medarbejdergruppen, bl.a. med kurser i relation til kerneopgaven. Alle medarbejdere har deltaget i undervisning om triagering, og sidste år var alle assistenter på Akutkursus og hjælpere på længerevarende kompetenceudviklingskursus. Medarbejderne udtrykker, at kurserne er meget brugbare fx som led i tidlig opsporing af sygdom.</p> <p>Trivselsundersøgelsen er på vej, og leder afventer resultatet herfra, før MUS afholdes i de nye teams.</p>

Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling og en lydhør ledelse i forhold til kursusønsker. Ligeledes opleves nyttig sparring indbyrdes i hverdagen og med de fleste af hjemmesygeplejerskerne. Endvidere opleves et konstruktivt samarbejde med terapeuterne fra "Vi bevæger ældre". Medarbejderne udtrykker desuden ønske om mulighed for et fælles fagligt mødeforum, hvor teamet målrettet kan drøfte borgerrelaterede problemstillinger eller borgerforløb.

1.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen i generelle oplysninger og døgnrytmeplaner i højere grad afspejler borgernes ressourcer og helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere anvender triagering som et systematisk arbejdsredskab i hverdagen, og at vurderinger i relation hertil konsekvent dokumenteres.
3. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner afspejler de faktiske tider for udført praktisk hjælp.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere i forbindelse med teamorganiseringen drøfter muligheder for faglig sparring med henblik på kontinuitet og fremdrift, fx i borgernes handleplaner.
5. Tilsynet anbefaler, at alle medarbejdere skifter til indesko efter forskrifterne.
6. Tilsynet anbefaler, at borgernes hjælpemidler holdes rengjort.

2. OPLYSNINGER FOR LEVERANDØREN

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER

Adresse
Torvet 5-7, 9440 Aabybro
Leder
Birgitte Andersen
Antal besøgte borgere
Fem borgere
Dato for tilsynsbesøg
Den 9. september 2019, kl. 8.10 - 14.10
Deltagere i interviews
Leder, to medarbejdere og to medarbejdere hos en borger
Tilsynsførende
Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske, MLP

2.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at det primære udviklingsfokus aktuelt er organisering af nye teams i hjemmepleje-gruppen, bl.a. fordi borgertilgangen er øget en del efter lukningen af Service Nord 1. august. Startskuddet til konkrete drøftelser om teamorganisering sker på tilsynsdagen. Planlægning af ruterne i de nye dag- og aftenteams tager afsæt i, at borgerne skal se færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet. Nattevagt varetages af Hjemmeplejen i Brovst for hele kommunen i samarbejde med hjemmesygeplejen.</p> <p>Leder er optaget af at udvikle den daglige drift, så der skabes størst mulig kontinuitet for borgerne, hvilket aktuelt udfordres af mange afløsere og samtidig overtagelse af nye opgaver fra den lukkede private leverandør. Der anvendes fortrinsvis faste afløsere og kun i mindre grad eksterne vikarer. Trods nogen udskiftning og flere ikke arbejdsrelaterede langtidssygemeldinger, som påvirker sygefraværet, er der ifølge leder stabilitet i den faste kerne af medarbejdergruppen. Dog opleves rekrutteringsbesvær især i forhold til social- og sundhedsassistenter, og der foregår derfor drøftelser om en evt. sammenlægning af tre geografisk tætliggende hjemmeplejegrupper.</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.