

TILSYNSRAPPORT JAMMERBUGT KOMMUNE

SUNDHED OG SENIOR

KOMMUNAL LEVERANDØR AF HJEMMEPLEJE

HJEMMEPLEJEN SALTUM



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 Saltum. 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 leverandøren er en velfungerende organisation, hvor engagerede medarbejdere og ledelse har et fælles fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges bedst muligt på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på nær inden for dokumentation, som ikke i tilstrækkelig grad afspejler gældende praksis.

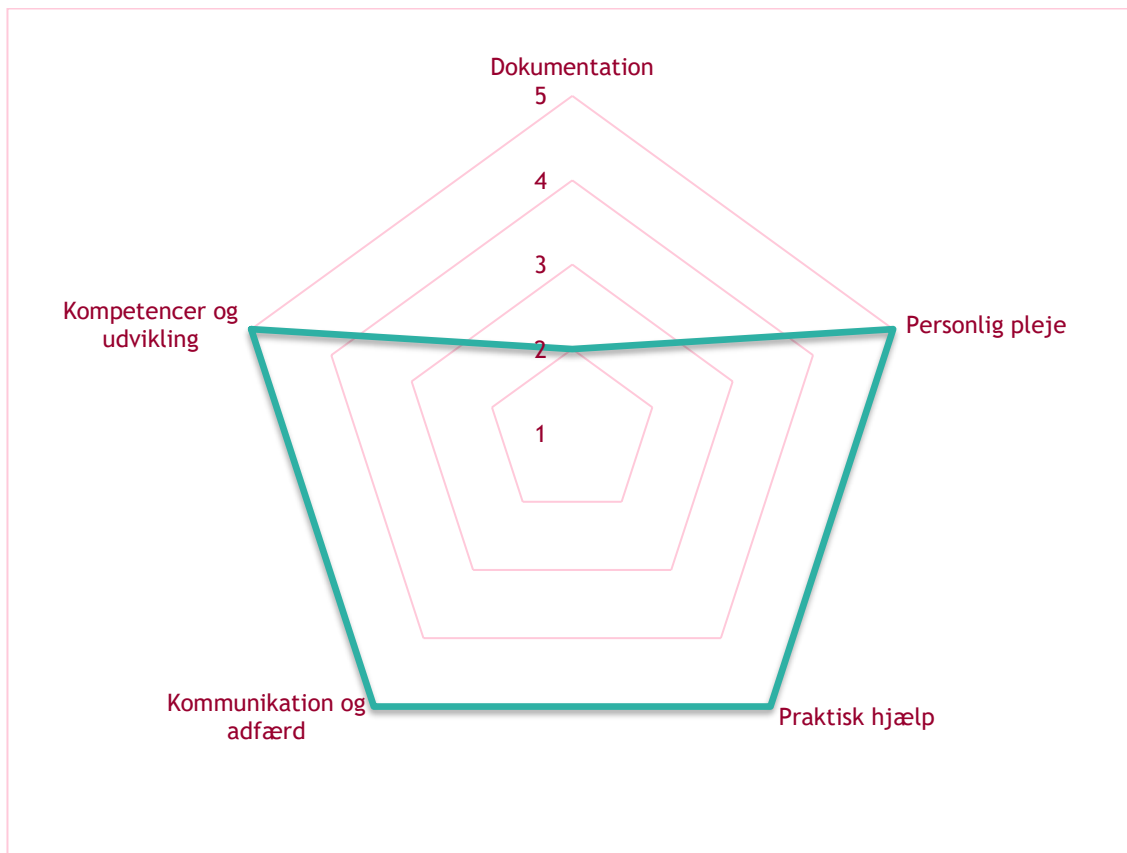
Kerneydelsen leveres med høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang understøtter borgernes evne til egenomsorg og mestring i forbindelse med pleje og praktisk hjælp.

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: 2	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i lav grad lever op til indikatorerne. Dokumentation sker på iPads og understøtter i nogen grad kvalitet i de visiterede indsatser. Leder erkender, at dokumentationen fortsat er et stort udviklingsområde med fokus på at skabe fælles systematik i brugen af Nexus. Dette understøttes af superbrugere og planlægger med bl.a. sidemandsoplæring, information om opdateringer og ekstra tid til opgaven, når det er muligt. En ustabil netdækning i området besværliggør ifølge leder og medarbejdere muligheden for at færdiggøre dokumentation umiddelbart efter borgerbesøg, da dette først kan ske ved tilbagekomst til kontoret.</p> <p>Dokumentationen fremstår generelt med flere mangler i forhold til konsekvent opdatering og fyldestgørende beskrivelser af såvel Generelle Oplysninger som af pleje og omsorg med afsæt i borgernes ressourcer og helhedssituation - fx hos en borger med komplekse sociale og helbredsmæssige problemer. Endvidere savnes relevant opfølgning på enkelte handleanvisninger. Hos en borger i et "Vi Bevæger Ældre"-forløb er det ligeledes ikke muligt at finde den røde tråd i opfølgningen på indsatser og opnåede resultater. Hos alle borgere er der foretaget triagering, dog fremgår dato for sidste triagering ikke konsekvent af triage-notatfeltet 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 meget tilfredse med måden, medarbejderne udfører plejen på. Desuden oplever tre borgere at møde kendte medarbejdere, som de er helt trygge ved - også i forhold til de sundhedsfaglige indsatser. En borger har kontaktet leder efter en periode med skiftende medarbejdere i hjemmet og har atter fået en stabil hjælp. En anden borger beskriver, at de faste medarbejdere skaber forudsigelige rammer i hverdagen, hvilket giver ro både som pårørende og for ægtefællen med demens.</p> <p>Leverandøren sikrer kontinuitet i plejen, bl.a. via fælles morgenmøde, kørelister, der tilstræber kontinuitet i medarbejdernes borgertilknøytning, samt på tre ugentlige triageringsmøder, hvor hjemmesygeplejen deltager den ene gang. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang er integreret i de daglige indsatser.</p> <p>En borger og dennes pårørende har gode erfaringer med et "Vi bevæger ældre"-forløb efter sygdom og et krævende hospitalsophold. Borger går nu på træningscenter efter en målrettet og kompetent træning i hjemmet, og begge ægtefæller er yderst tilfredse med forløbet og de opnåede resultater.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til egne ønsker til 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 tilfredse med kvaliteten og medarbejdernes fleksibilitet. En borger oplyser, at ekstra rengøring betales af egen lomme, da den kommunale hjælp hver 14. dag ikke opleves som tilstrækkelig.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard i borgernes hjem skønnes forsvarlig 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 tilkendegiver, at medarbejdernes kommunikation og omgangstone er respektfuld og præget af en glad og humoristisk tilgang. En enkelt borger fornemmer travlhed indimellem, men samtidig altid venlige og imødekommende medarbejdere. En pårørende beskriver desuden, hvordan medarbejderne har opmuntret begge ægtefæller i et svært forløb og undervejs også haft øje for den pårørendes trivsel og behov for omsorg og støtte.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de bestræber sig på at være rolige "uden på", selv om de indimellem er travle "inden i". De lægger desuden vægt på en anerkendende og humoristisk tone tilpasset borgers og 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, som afholdes, når den forventede sammenlægning med Hjemmeplejen i Kaas er på plads. Medarbejderne har været på kurser målrettet kerneopgaven, fx inden for sårpleje og inkontinens. Social- og sundhedshjælpere har bl.a. været på længerevarende triageringskursus, og de ufaglærte medarbejdere har været på medicinkursus. Næste år skal assistenterne endvidere på fagligt Up-date kursus. Intern undervisning afholdes efter behov, fx fyraftensmøde om dysfagi. Alle medarbejdere er desuden for nylig kommet på mail, hvilket øger den fælles vidensdeling.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling med en op-søgende og lydhør leder i forhold til relevante kurser. Ligeledes opleves god indbyrdes faglig sparring og et velfungerende samarbejde med bl.a. en næsten fast gruppe af hjemmesygeplejersker, demenskoordinator og terapeuter fra "Vi Bevæger Ældre."</p>

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 af pleje og omsorg i højere grad beskriver borgerens ressourcer og således afspejler den reelt udførte pleje.
2. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere drøfter med hjemmesygeplejen, hvordan samarbejdet om at dokumentere de Generelle Oplysninger i Nexus kan sikre en fyldestgørende og opdateret dokumentation.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne er opmærksomme på at sikre sammenhæng i borgerens samlede dokumentation.
4. Tilsynet anbefaler, at triage notatfeltet er påført dato for den sidste vurdering af borgers habitualltilstand.
5. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere i samarbejde med "Vi Bevæger Ældre" gruppen sikrer en fælles systematik i dokumentationen af opfølgning og resultater i forløbet.

2. OPLYSNINGER FOR LEVERANDØREN

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER

Adresse
Nolsvej 10, 9493 Saltum
Leder
Zita Siggaard
Antal besøgte borgere
Fire borgere og to pårørende
Dato for tilsynsbesøg
Den 9. december 2019, kl. 8.30 - 14.00
Deltagere i interviews
Leder og tre medarbejdere. Dokumentationen blev gennemgået med planlægger.
Tilsynsførende
Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske, MLP

2.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at hun det sidste års tid også har varetaget ledelse af Hjemmeplejen Kaas og fordeler sin tid ligeligt mellem de to enheder. Det er et stort ønske at få samlet de to steder under samme tag, hvilket der arbejdes ihærdigt på at få til at ske først på året i 2020. De nuværende fysiske rammer for hjemmeplejen opleves ikke helt hensigtsmæssige, da flere gangarealer også benyttes af medarbejdere og enkelte pårørende fra plejecentret, der ligger ovenpå i samme bygning.</p> <p>Blandt aktuelle udviklingsområder nævner leder omstrukturering fra to grupper til tre teams med faste "springere" med henblik på yderligere medarbejderkontinuitet i forhold til indsatserne hos borgerne. Dette var ligeledes et ønske fra medarbejderne ifølge den sidste - og positive - Trivselsmåling, som netop er drøftet på personalemøde. Hjemmeplejen har fået øget borgertilgangen efter lukning af Service Nord, og yderligere to social- og sundhedsassistenter er derfor blevet ansat sammen med flere faste timelønnede vikarer. Målgruppen omfatter en del komplekse borgerforløb, og antallet af borgere stiger betydeligt i sommerhalvåret, grundet den store turisme i området. Leder fortæller desuden, at Nærvisitation er genetableret efter en kortere pause, hvilket øger såvel effektivitet som kvalitet i samarbejdet.</p> <p>Medarbejdergruppen betegnes som stabil med et lavt korttidssygefravær, mens der aktuelt er flere ikke arbejdsrelaterede langtidssygemeldinger.</p>

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

Projektansvarlig
KIRSTEN MARQUARSEN
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.