



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Privat leverandør af pleje og praktisk hjælp
Privatplejen ApS

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: Privatplejen ApS, Rørdalsvej 27 b, 9220 Aalborg Øst
Regionschef: Birthe Rex
Antal besøgte borgere: Tre
Dato for tilsynsbesøg: Den 21. februar 2022 kl. 8.30 - 14.00 (Tilsynsår 2021)
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Afdelingsleder og teamkoordinator• Tre medarbejdere• Tre borgere
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Stine Nielsen, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med afdelingsleder for medarbejdere, som varetager plejeydelser, og teamkoordinator, som har ledelses- og personaleansvar for medarbejdere, som leverer praktisk hjælp til borgerne. Plejeopgaver og praktisk hjælp er organiseret særskilt hos leverandøren, og teamkoordinator og afdelingsleder har et tæt samarbejde i hverdagen. Afdelingsleder og teamkoordinator vil i det følgende omtales som ledelsen.</p> <p>Ledelsen oplyser, at Privatplejen er godkendt som leverandør hos borgere, der benytter sig af fritvalgsordningen i Jammerbugt Kommune pr. 1. marts 2021. Aktuelt betjener Privatplejen 24 borgere, hhv. med plejeydelser og praktisk hjælp, og de har en løbende vækst. I praksis planlægges der dagligt svarende til halvanden kørerute til borgerne med behov for pleje. Ledelsen oplyser, at samarbejdet med Jammerbugt Kommune, herunder Visitationen og Hjemmesygeplejen - er og har været - særdeles velfungerende, både i opstartsperioden og efterfølgende.</p> <p>Ledelsen har fokus på, at de visiterede ydelser leveres med stabilitet og borgertilfredshed, og afdelingsleder prioriterer, at det "gode match" findes til borgerne, hvorfor hun besøger alle nye borgere til afstemning af rammer og aftaler. Ledelsen oplyser, at der er oprettet et Jammerbugt Team med faste medarbejdere, som er tilknyttet borgerne i Jammerbugt Kommune. En anden ledelsesmæssig indsats er den daglige understøttelse af medarbejderne i forhold til deres opgaver.</p> <p>Af udviklingstiltag oplyser ledelsen, at de i marts måned skal mødes med Jammerbugt Kommune, hvor triagering og arbejdet med "Digi-rehab" er på dagsordenen.</p> <p>Sygefraværet er påvirket af den aktuelle COVID-19 smitte blandt flere medarbejdere, men betegnes af ledelsen som lavt. Der er ifølge ledelsen ingen vakante stillinger.</p>

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje og praktisk hjælp, Privatplejen ApS. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Der er foretaget fire stikprøver i dokumentationen, hvoraf de tre stikprøver er relateret til borgere, som modtager pleje.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandørens engagerede medarbejdere og ledelse tilstræber sikker drift, og de arbejder på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges og leveres i samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser. Leverandøren har den seneste tid været udfordret af COVID-19 relateret sygefravær, som påvirker den daglige kontinuitet i kerneydelsen.

Samtidig vurderer tilsynet, at det vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at understøtte en nødvendig opkvalificering af dokumentationen. Tilsynet vurderer yderligere, at der er behov for, at ledelsen iværksætter initiativer og undervisning til understøttelse af medarbejdernes individuelle og samlede kompetencer, herunder viden om forskellige faglige procedurer, medicin håndtering samt kommunens delegeringsramme. Endelig vurderer tilsynet, at ledelsen bør arbejde på at sikre en systematisk introduktion af nye medarbejdere.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

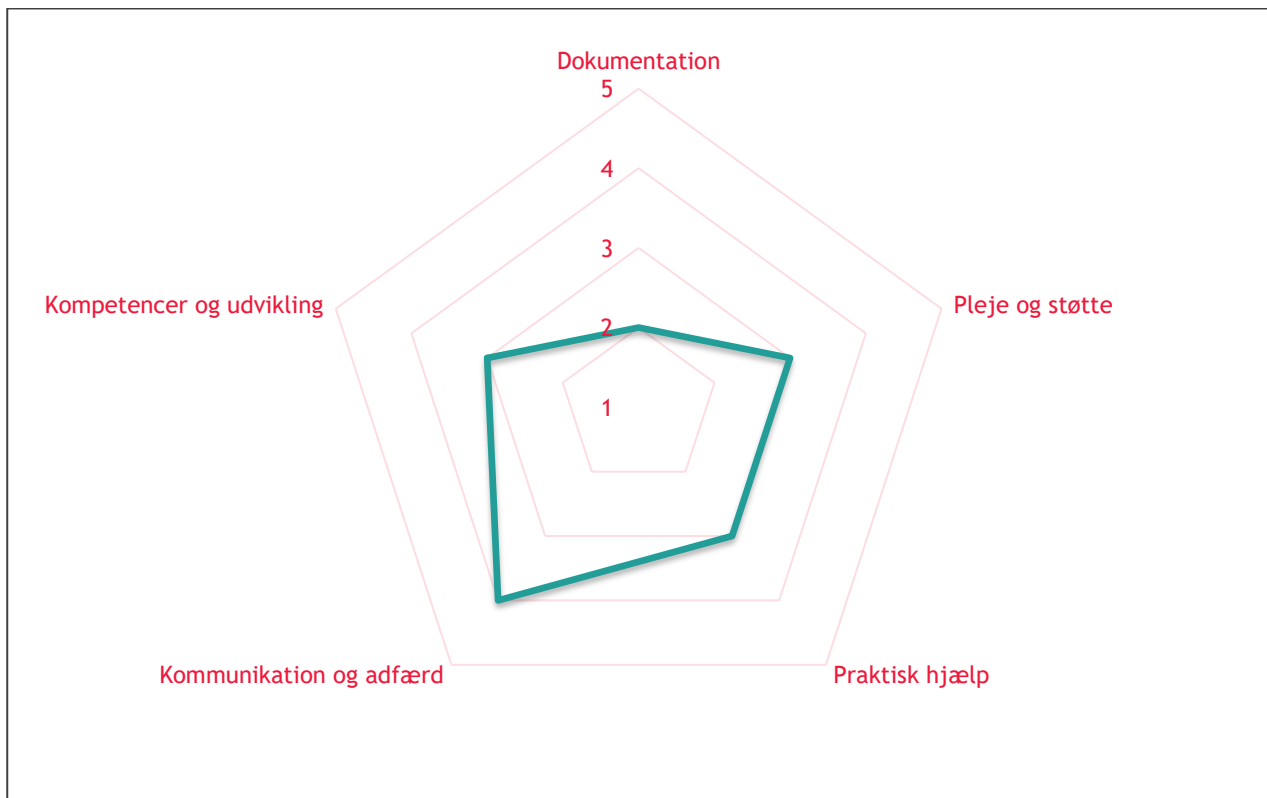
1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med Visitationen og Hjemmesygeplejen drøfter det fælles dokumentationsansvar og samarbejde med henblik på at sikre en opdateret og samlet dokumentation.
2. Tilsynet anbefaler, at borgernes døgnrytmeplaner konsekvent er opdaterede med relevante og fyldestgørende beskrivelser af medarbejdernes indsats og hjælp til borgernes pleje.
3. Tilsynet anbefaler, at feltet generelle oplysninger konsekvent udfyldes og opdateres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks sikrer, at behandling af borgernes personoplysninger sker i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne drøfter, hvordan en vedvarende kontinuitet hos borgerne i dagtimerne i højere grad sikres.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på, og sikrer sig, at medarbejderne kender og følger retningslinjerne for korrekt medicin håndtering.
7. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere kender opgaverne vedrørende den praktiske hjælp hos borgerne.
8. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at medarbejderne konsekvent overholder retningslinjerne for håndhygiejne.

9. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde udviser en faglig og professionel adfærd i samarbejdet og i tilgangen til borgerne.
10. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på og sikre, at medarbejderne opnår kendskab til og konsekvent følger gældende retningslinjer, fx via VAR, samt rammer for delegering af sundhedslovsopgaver i praksis.
11. Tilsynet anbefaler ledelsen at implementere en ensartet og systematisk praksis for introduktion af nyansatte.

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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter de faglige indsatser og visiterede ydelser. Medarbejderne, som arbejder med plejeydelser, har tablets med på ruterne, som de dokumenterer på. Medarbejderen, som primært varetager den praktiske hjælp, kontakter teamkoordinator eller kontoret ved behov for ændringer i en borgers journal. Samme medarbejder og teamkoordinator oplyser på tilsynsdagen, at medarbejderen får tilsendt sin køreliste til sin private e-mail med personhenførbare oplysninger om borgerne fra kontoret. Dette er efterfølgende drøftet med teamkoordinator, idet oplysningerne sendes ukrypteret. Teamkoordinator og afdelingsleder er superbrugere i NEXUS systemet, og varetager undervisning og sidemandsoplæring af medarbejderne, ligesom de er tovholdere for samarbejdet med visitationen. Udfyldelse af Tilstande er ifølge ledelsen primært Visitationens og Hjemmesygeplejens arbejds- og ansvarsområder.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået med ledelsen.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i flere tilfælde beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i to døgnrytmeplaner opdateringer i relation til borgernes aktuelle situation, herunder en udfoldet beskrivelse af hjælpen til en borger med svingende dagsform. Feltet Generelle oplysninger er i overvejende grad ikke udfyldt med oplysninger om borgernes mestring, motivation, ressourcer og vaner. Funktionsevne- og helbredstilstande er i flere tilfælde ikke opdaterede, svarende til borgernes aktuelle helhedstilstand.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje og støtte</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker varierende tilfredshed med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. En borger er meget tilfreds med sine to-tre faste medarbejdere, og oplever, at de kommer rettidigt. En anden borger beskriver en god hjælp om aftenen, men oplever besøg af mange forskellige medarbejdere om dagen, hvor flere beskrives som uerfarne, og som skal vejledes af borger til opgaverne. Desuden har borger for nyligt opdaget en fejl i sin medicindosering, som leverandøren varetager. Et smertestillende medicinsk præparat er ikke doseret til alle dage i borgerens doseringsæsker, ej heller bestilt ved apoteket, hvorfor borger har måttet kontakte egen læge og selv har måttet efterdosere. Dette er efterfølgende adresseret til afdelingsleder, som vil følge op. Samtlige borgere oplever, at medarbejderne er fleksible i forhold til deres ønsker og vaner.</p> <p>Leverandøren arbejder med at skabe kontinuitet hos borgerne i den daglige organisering gennem et fast team, faste køreruter og via et tæt samarbejde med medarbejderne på kontoret, som medvirker til at sikre, at borgerne får den rette pleje og omsorg. I den forbindelse tilkendegiver ledelsen og medarbejderne, at kontinuiteten den seneste tid er udfordret af medarbejdernes fravær, grundet COVID-19 og en medarbejderudskiftning i teamet. Medarbejderne beskriver, at de møder ind til en kort morgensamling, hvor der er mulighed for faglig sparring og orientering i dokumentationen. Medarbejderne oplyser desuden, at den faglige sparring angående borgerne foregår løbende og ad hoc, fx i bilen efter et fælles borgerbesøg.</p>

	<p>Ligeledes beskriver medarbejderne, at afdelingsleder ofte benyttes til faglig sparring vedrørende borgerne.</p> <p>Ved ændringer i borgernes tilstand kontaktes en social- og sundhedsassistent, som vurderer, om hjemmesygeplejen skal inddrages. Medarbejderne beskriver et vel-fungerende samarbejde med hjemmesygeplejen.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne fortæller, hvordan de i samarbejde med borgerne arbejder rehabiliterende i hverdagen med fokus på at inddrage borgernes ressourcer.</p> <p>Ledelsen oplyser, at de endnu ikke har modtaget borgere i forløb efter SEL §83a fra Jammerbugt Kommune.</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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplyser, at de modtager den visiterede hjælp til rengøring, vasketøj og oprydning. Medarbejderne kommer som aftalt, og borgerne er overvejende meget tilfredse med kvaliteten. En borger er indimellem en smule træt af, at medarbejderne skal mindes om gulvvask et bestemt sted i boligen.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne beskriver, hvordan de er fleksible og har fokus på, at hjælpen ydes i samarbejde med borgerne, og de tilgodeser borgernes ønsker og vaner. Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på, at borgerens ressourcer inddrages i det omfang, som er muligt, fx ved sortering af vasketøj.</p> <p>Medarbejderne kan fortælle om særlige indsatser vedrørende de hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, bl.a. anvender medarbejderne mundbind og handsker, ligesom en hyppig afspritning foregår.</p> <p>Tilsynet bemærker en medarbejder med armbåndsår og to armlænker, og adspurgte svarer medarbejderen, at de nu og da aftages i borgernes hjem.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne ud fra deres 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 generelt en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, som beskrives som venlige. Særligt de kendte og faste medarbejdere bringer megen glæde hos flere borgere ved deres besøg. En borger oplyser om en enkeltstående ubehagelig episode, hvor en medarbejder ikke ville komme ind til borger, grundet borgers hund. Dette er formidlet videre til ledelsen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de lægger vægt på en smilende og imødekommende tilgang i kommunikationen med borgerne. Medarbejderne er bevidste om at være respektfulde og anerkendende over for den enkelte borger, og de tilpasser sig borgernes jargon. Ifølge medarbejderne varierer mængden af dialog mellem medarbejder og borger, alt efter kendskab, relation og borgernes behov.</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>Ledelsen og medarbejderne vurderer, at medarbejderne samlet set har de rette faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov. Ledelsen oplyser, at personalegruppen i relation til borgeropgaverne består af social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere og ufaglærte.</p> <p>Ledelsen beskriver sit vedvarende fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling, via deres tætte og løbende sparring angående borgeropgaverne.</p>

	<p>Ligeledes beskrives et tidligere forløb hos en borger med demens, hvor der blev oprettet et team af medarbejdere, som blev fagligt klædt på af relevante samarbejdspartnere inden opgaven. Flere medarbejdere har været på medicin- eller vejlederkursus, og leverandøren har et samarbejde med SOSU-Nord angående kurser. Ledelsen tilkendegiver dog, at kursusaktivitet i COVID-19 perioden har været begrænset, ligesom MUS også er udskudt. Personalemøder afvikles ifølge ledelsen ved behov.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for at dygtiggøre sig via indbyrdes sparring. Medarbejderne er bekendte med samarbejds muligheden med kommunens faglige ressourcepersoner ved behov, men de har endnu ikke benyttet sig af tilbuddet. En medarbejder beskriver sit virke som elevvejleder som fagligt berigende og positivt udfordrende. En medarbejder kender og anvender VAR i praksis, hvorimod en anden medarbejder ikke er bekendt med VAR eller procedurer, men mest benytter sig af mundtlig sparring ved tvivlsspørgsmål.</p> <p>Medarbejderne beskriver enslydende et velfungerende arbejdsmiljø og en god indbyrdes trivsel, hvor alle medvirker til et åbent, positivt og tillidsfuldt miljø.</p> <p>En medarbejder oplyser, at de oplæres i borgeropgaver ved delegering, men har dog ikke kendskab til den konkrete delegeringsramme gældende borgeropgaver og faggrupper i Jammerbugt Kommune. Hun har tillid til, at ledelsen har kendskab hertil. I den forbindelse tilkendegiver en erfaren medarbejder uden sundhedsfaglig uddannelse, at hun tidligere har udført øjendrypning hos en borger uden viden om, at hun skulle have været oplært til opgaven først.</p> <p>Medarbejderen, som udfører den praktiske hjælp, oplyser, at hun ved sin opstart ikke modtog nogen introduktion, men til trods herfor er tryk ved opgaverne.</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.