

# TILSYNSRAPPORT JAMMERBUGT KOMMUNE

SUNDHED OG SENIOR

KOMMUNAL LEVERANDØR AF HJEMMEPLEJE

HJEMMEPLEJEN FJERRITSLEV ØST



Anmeldt tilsyn

Oktober 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 Fjerritslev Øst. 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 Fjerritslev Øst er en velfungerende leverandør med fagligt engagerede medarbejdere og ledelse. De visiterede ydelser tilrettelægges hensigtsmæssigt ud fra borgernes individuelle behov for pleje, omsorg og praktisk hjælp, og leveres generelt med stor borgeroplevet tilfredshed.

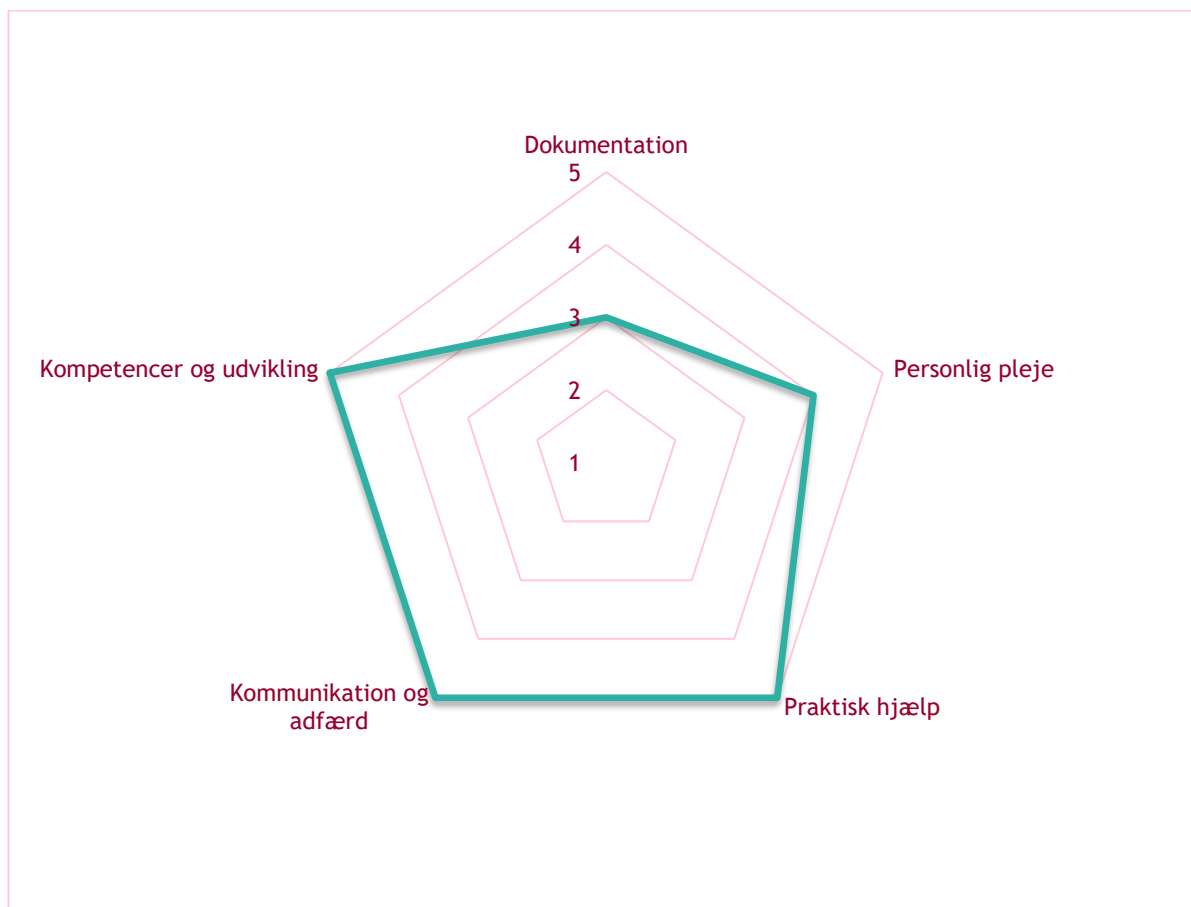
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Der arbejdes målrettet med faglig udvikling og kontinuitet i borgerforløb, og medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser, som understøtter borgernes egenomsorg og mestring.

## 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. Leverandøren arbejder målrettet med dokumentationen, så de visiterede ydelser understøtter daglig koordinering og praksis. Alle i teamet er ansvarlige for daglig opfølgning, mens borgers faste koordinator har ansvar for sammenhæng og kontinuitet i den samlede dokumentation. Ved særlige opmærksomhedspunkter anvendes en fysisk kalender, som gennemgås hver morgen.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Døgnrytmeplanerne fremstår generelt opdaterede og handlingsvejledende i forhold til at beskrive borgernes ressourcer og de relevante indsatser. Hos en borger mangler indholdsbeskrivelse af et aftenbesøg, og i et andet tilfælde savnes beskrivelse af borgers ressourcer i morgenplejen.</p> <p>Generelle oplysninger er udfyldte fraset ét tilfælde. Tilstande, herunder handlingsanvisninger af SUL-ydelser, kan i flere tilfælde afsluttes af enten leverandøren eller sygeplejen.</p> <p>Triagering af borgernes tilstand er løbende dokumenteret, og borgers habituelle tilstand er beskrevet.</p> <p>Tilsynet ser et eksempel på en borgers træningsmål, hvor handleanvisende indsatser med fordel kan uddybes yderligere i dokumentationen.</p>

	Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
<b>Personlig pleje</b>  <b>Score: 4</b>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er overvejende meget tilfredse med de ydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. Samtlige borgere og pårørende oplever mange skiftende medarbejdere, hvilket dog er bedret betydeligt efter sommeren, og hvor især de faste medarbejdere beskrives som kompetente og tillidsvækkende. I et tilfælde opleves hjælpen som utilstrækkelig, da den oftest udføres af medarbejdere uden kendskab til opgaven. Desuden varierer tidspunktet for morgenhjælpen meget, hvilket ifølge borger og pårørende ikke er hensigtsmæssigt i forhold til borgers sygdom, som desuden oplever delvis effekt af det aktuelle SEL § 83a forløb.</p> <p>Leverandøren arbejder målrettet på at sikre kontinuitet og yde den rette pleje og omsorg for borgerne. Hjælpen leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte i det daglige samarbejde med borger. Medarbejderne redegør kompetent for skærpet opmærksomhed på ændringer i borgernes tilstand, opfølgning og forebyggende indsatser, som understøttes af triagering og et godt samarbejde med hjemmesygeplejen og øvrige relevante ressourcepersoner. Desuden redegøres for, at ved kontakt med nye borgere og ferie-gæster er faglighed, indlevelse samt prioritering af den nødvendige tid af særlig stor betydning. De oplever ofte, at den visiterede tid, fx ved udskrivelse fra sygehus eller ferie-gæsters vanlige visiterede tid, ikke er tilstrækkelig. Det positive samarbejde med planlægger vurderes derfor som afgørende for at sikre en tilfredsstillende kvalitet.</p> <p>Medarbejderne er ligeledes opmærksomme på pårørendes behov, hvilket en pårørende udtrykker stor taknemmelighed over.</p> <p>Leverandøren har stort fokus på at understøtte borgere i rehabiliteringsforløb med inddragelse af "Vi bevæger ældre". Medarbejderne følger op i tæt samarbejde med terapeuter, og hjælpemidler samt mono- og tværfaglig sparring i borgers hjem vurderes som fagligt givende i forhold til at styrke borgernes træningspotentiale.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, svarende til egne ønsker om personlig pleje.</p>
<b>Praktisk hjælp</b>  <b>Score: 5</b>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager den visiterede praktiske hjælp til rengøring og vasketøj og er generelt meget tilfredse med kvaliteten. En borger giver udtryk for, at afløseres løsning af opgaven kan variere, men er altid tilfredsstillende.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan hjælpen så vidt muligt tilgodeses ud fra borgers ønsker og vaner, og særlige ønsker og fleksibilitet udvises inden for den aktuelt givne ramme.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard i borgernes hjem er i overensstemmelse med borgernes individuelle ønsker og livsstil.</p>
<b>Kommunikation og adfærd</b>  <b>Score: 5</b>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Såvel borgere som pårørende giver udtryk for, at tonen med medarbejderne er imødekomende og respektfuld - og ofte med tid til en snak, hvis der er behov og tid. Medarbejderne opleves ligeledes som imødekomende og kommer overvejende til aftalt tid. Ved større ændringer eller forsinkelser gives til tider besked.</p> <p>Medarbejderne reflekterer fagligt relevant over vigtigheden af empati og respekt i kommunikationen med borger og pårørende, samt det at være ydmyg over for opgaverne med forståelse for, at det er borgernes hjem. Udfordringer italesættes, og i visse tilfælde udføres plejen kun af få faste medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at den ledelsesmæssige opbakning styrker et godt arbejdsmiljø.</p>

<b>Kompetencer og udvikling</b>  <b>Score: 5</b>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere vurderer, at teamet besidder de rette kompetencer i forhold til målgruppens forskelligartede behov og kompleksitet.</p> <p>Leder prioriterer målrettet kompetenceudvikling i medarbejdergruppen med interne og eksterne sparringsmuligheder samt undervisning i faglige temaer, aktuelt dysfagi og sårpleje. Ligeledes arbejdes målrettet med trivsel og arbejdsglæde, som styrkes af leders tydelighed og synlighed, bl.a. i mødet med alle vagtlag i hverdagen. En netop afholdt trivselsundersøgelse har ifølge leder vist et meget fornuftigt resultat, som dog ikke er endeligt offentliggjort.</p> <p>Medarbejderne betegner mulighederne for sidemandsoplæring, sparring og faglig udvikling som gode, og de henvender sig løbende til leder med ønsker om kompetenceløft, når behovet opstår. Pt. er der ønske om mere viden inden for misbrugsproblemer og psykiatri, som leder er bekendt med.</p> <p>Undervisning i triagering sker løbende, alle har netop fået genopfrisket førstehjælp, flere er på demenskursus, og sidste års Akutkursus for assistenter bidrager ifølge medarbejderne til en øget bredde i fagligheden til de komplekse borgerforløb, hvor dagene aldrig er ens.</p>
--	--

## 1.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

<b>Bemærkninger</b>
Tilsynet har ingen bemærkninger.
<b>Anbefalinger</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner og generelle oplysninger konsekvent afspejler borgernes ressourcer og helhedssituation.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at leder og superbruger sikrer en ensartet praksis og systematik for udarbejdelsen og opfølgning på tilstande og relevante handleanvisninger, så sammenhæng skabes mellem borgernes aktuelle helbredstilstand og indsatser.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i et konkret tilfælde forventningsafstemmer aktuelle plejebehov, tidsomfang og rehabiliteringsindsats med borger og pårørende.</li> </ol>

## 2. OPLYSNINGER FOR LEVERANDØREN

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Parkvænget 25, 9690 Fjerritslev
<b>Leder</b>
Susanne Kjeldgaard
<b>Antal besøgte borgere</b>
Fire borgere og to pårørende
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 23. oktober 2019, kl. 8.00 - 14.00
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder, planlægger og tre medarbejdere
<b>Tilsynsførende</b>
Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

### 2.2 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
<p>Hjemmepleje Fjerritslev er opdelt i to leverandører Øst og Vest med hver sin ledelse. De arbejder tæt sammen og har fælles ruter i aftentimerne.</p> <p>Leder beskriver, at Fjerritslev Øst oplever et stort borgerflow, dels på grund af lukningen af Service Nord 1. august, og dels på baggrund af det nærliggende handicapvenlige feriecenter, hvorfra mange turister visiteres til hjemmeplejen med tidskrævende og komplekse problemer. Dette udfordrer særligt i sommerperioden kontinuitet i plejen med omkring 70 - 80 feriegæster, hvor visitationen som oftest foreligger med kort varsel.</p> <p>Generelt erfarer leder, at målgruppen af borgere med komplekse opgaver er øget betydeligt, og at gruppen af borgere med psykiatriske diagnoser, misbrug og kognitive udfordringer er stigende. Leder har derfor et vedvarende fokus på at sikre de rette faglige kompetencer, et godt arbejdsmiljø og at effektivisere hensigtsmæssige køreruter med størst mulig kontinuitet hos borgerne ud fra deres behov og medarbejdernes kompetencer. Hjemmeplejen dækker et geografisk stort område, og samarbejdet med Vest muliggør ifølge leder i højere grad kontinuiteten.</p> <p>Af aktuelle udviklingsområder - ud over kerneopgaven - nævnes yderligere fokus på at systematisere triagering i dokumentationen, herunder at sikre en sammenhængende opfølgning med rette beskrivelse af indsatserne.</p> <p>Sygefraværet er ifølge leder lidt højere end ønsket, og skyldes overvejende flere ikke arbejdsrelaterede langtidssygemeldinger. Ledelsen arbejder med tæt opfølgning i forhold til medarbejdernes fravær, og faste vikarer samt enkelte eksterne vikarer anvendes. Leder pointerer, at forbruget af de eksterne vikarer er minimeret betydeligt.</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](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

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

