



# Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior  
Kommunal leverandør af hjemmepleje  
Hjemmeplejen Aabybro

Anmeldt tilsyn  
November 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Navn og Adresse: Aabybro Hjemmepleje, Industrivej 11, 9440 Pandrup
Leder: Birgitte Andersen
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 2. november 2020, kl. 08.15 - 14.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Borgere</li><li>• Tre medarbejdere</li></ul>
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Hjemmeplejegruppen er flyttet i nye lokaler i september, og lokalerne bærer aktuelt præg af renovering. To andre kommunale hjemmeplejegrupper flytter også ind snarest sammen med hjemmesygeplejen. Rammerne er ifølge leder væsentlige bedre end før, men flytningen har været svær for flere medarbejdere, hvilket der arbejdes målrettet med, bl.a. via løbende trivselssamtaler og fokus på hensigtsmæssige kørelister. Yderligere tilføjes, at flytningen i højere grad muliggør daglig sparring med de andre hjemmeplejegrupper og sygeplejen.</p> <p>Den daglige planlægning udfordres aktuelt af flere årsager. Bl.a. en del sygefravær - heraf flere langtidsyge i dag- og aftenvagter, Covid-19 hygiejneretningslinjerne samt en del udskiftning i medarbejdergruppen. To stillinger er vakante, en enkelt i genopslag, og ufaglærte søges løbende internt i lokalområdet. Endvidere er nye medarbejdere tiltrådt de seneste måneder, men leder oplever det tiltagende vanskeligt at rekruttere kvalificeret faglært personale. Leder indskyder, at introduktion og oplæring afhænger af den enkeltes kompetencer og baggrund, og medarbejderen følges altid med en erfaren kollega de første dage.</p> <p>Som led i sidste års omstrukturering arbejder medarbejderne primært i tre teams. Samarbejdet med terapeuter og andre relevante samarbejdspartnere betegnes af leder som godt, mens samarbejdet med hjemmesygeplejen med fordel kan intensiveres. Leder er løbende i dialog med sygeplejerskeledelsen med fokus på forbedringer og et konstruktivt samarbejde.</p> <p>Leder tilkendegiver desuden, at dokumentationen fortsat udgør et stort udviklingsområde. Leder ønsker, at dokumentations undervisning i det kommunale regi revideres, så sidemandsoplæring effektiviseres.</p> <p>Der er netop udført audit på triage med enkelte udviklingspunkter til opfølgning</p>

Opfølgning
Leder erkender, at der er udviklingspotentialer inden for dokumentation og ser meget frem til samarbejdet med udviklingssygeplejerske og dokumentationssygeplejersken.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmeplej, Hjemmeplej 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 er en velfungerende enhed, hvor medarbejdere og ledelse medvirker til, at hjælpen så vidt muligt tilrettelægges fleksibelt og på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og at pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet og ud fra en god faglig standard.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

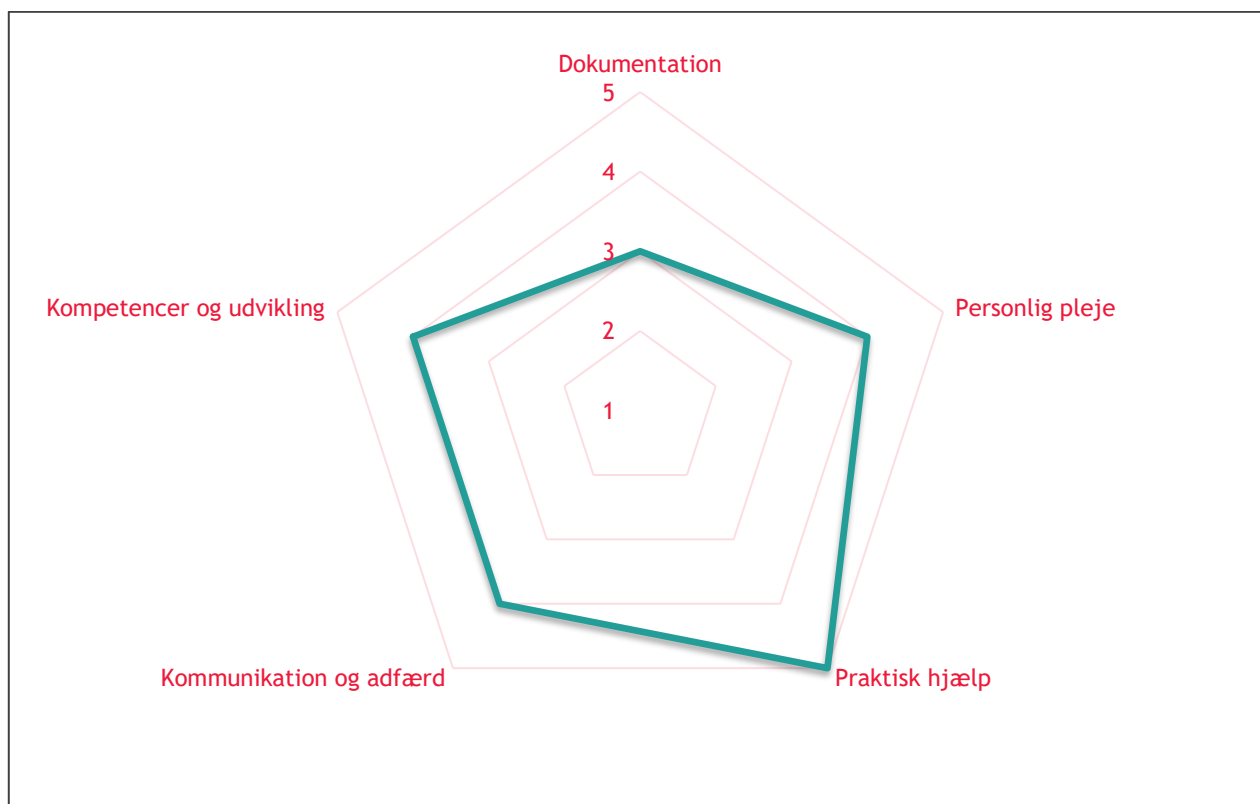
#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner i alle tilfælde afspejler borgernes aktuelle behov.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med hjemmesygeplejen og medarbejderne udarbejder en fælles systematik for opdatering og evaluering af sundhedsfaglige indsatser - herunder at sikre opfølgning i praksis samt konsekvent dokumentation af disse.
3. Tilsynet anbefaler, at triagefeltet i dokumentationen løbende ajourføres.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen og hjemmesygeplejen at sikre medarbejderne den nødvendige faglige sparring i hverdagen og kontinuerligt evaluere, hvordan struktur for tværfaglig udvikling og mulighed for videndeling kan forbedres.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen en fortsat opmærksomhed på medarbejdernes oplevelse af deres interne trivsel.

### 2.3 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.



## 2.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne redegør for, at de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Døgnrytmeplaner, advis og observationer anvendes aktivt, og sundhedsfaglige indsatser følges ifølge en medarbejder op via handlingsanvisninger.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk hjælp er handlingsanvisende beskrevet i døgnrytmeplaner med afsæt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I et tilfælde bør hjælpen konkretiseres yderligere i forhold til borgers sygdomshistorik. Hos en anden borger stemmer døgnrytmeplanen ikke helt overens med borgers aktuelle helhedssituation.</p> <p>Generelle oplysninger, derunder helbredsoplysninger, og tilstande anvendes ifølge medarbejderne udelukkende af sygeplejersker og fremstår ikke konsekvent ajourført, udfyldt eller fulgt op i forhold til borgernes aktuelle helbredssituation. Ligeledes ses i flere tilfælde manglende handlingsanvisninger på sundhedsfaglige ydelser.</p> <p>Triage-feltet er fraset et tilfælde opdateret.</p>

	Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver alle udtryk for at være tilfredse ved plejen og vurderer at få den hjælp, de har brug for. De oplever en del skiftende medarbejdere, som dog alle er imødekommende og kender til opgaverne.</p> <p>Leverandøren arbejder målrettet med at sikre størst mulig kontinuitet for borgerne, bl.a. via kontaktteams og dagligt fokus fra planlægger på hensigtsmæssige ruter med afsæt i opgaveprioritering, borgerkontinuitet og medarbejderkompetencer. Det tilstræbes, at ”Springere” og faste afløsere ligeledes kører på kendte ruter.</p> <p>Opfølgning ved ændring i en borgers tilstand sker ifølge medarbejderne gennem telefonisk kollegial sparring og ugentligt triage. Triagering vurderes som en relevant metode til at sikre de rette faglige indsatser. Dog når de ikke altid alle de relevante borgerrelaterede drøftelser på grund af den afmålte tid til mødet. Ligeledes savner de det faglige løft, sygeplejen kan bidrage med på triagemødet, da de ikke konsekvent deltager som aftalt. Generelt opleves, at samarbejdet med hjemmesygeplejen ikke altid dækker deres behov for faglig sparring og konkret hjælp.</p> <p>Medarbejderne redegør med relevante eksempler for, hvordan de i samarbejdet med borgerne arbejder rehabiliterende og motiverer borgerne til at gøre mest muligt selv. Dette understøttes af udsagn fra flere borgere og afspejles i dokumentationen. Ligeledes redegøres for, at relationsdannelse med borgerne og respekt for deres dagsrytme og form vægtes højt.</p> <p>Borgerne er soignerede ud fra den enkeltes personlige ønsker og livsstil.</p>
<p>Tema 3: Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med hjælpen til rengøring og praktiske opgaver og fortæller, at de hjælper til i muligt omfang. En borger er ked af tidspunktet for rengøring og vil efterfølgende drøfte dette med planlægger.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan hjælpen så vidt muligt tilgodeses ud fra borgers ønsker og vaner, og at fleksibilitet udvises inden for den aktuelt givne ramme. En medarbejder varetager primært rengøringsopgaver, mens social- og sundhedshjælperen varetager en del af de praktiske opgaver. En medarbejder oplyser, at der kun i enkelte tilfælde ydes helhedspleje.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard hos borgerne ud fra deres vanlige 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 en venlig, munter og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. De kommer oftest til aftalt tid, og er sjældent meget forsinkede. En borger har dog for nylig oplevet en meget hård tone fra en medarbejder og store forsinkelser i aftenhjælpen, hvilket leder er bekendt med og har taget hånd om.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de tilpasser kommunikationen ud fra borgernes jargon og pointerer, at de er gæster i borgers hjem og optræder med respekt for den enkeltes valg af livsstil. Dette betones også i introduktion af nye medarbejdere og elever.</p>

<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at med de sidste nyansættelser forventes de samlede kompetencer at være dækkende i forhold til kerneopgaven og tilføjer, at de er godt dækket ind med social- og sundhedsassistenter om dagen. Endvidere redegør leder for, hvordan kompetenceudvikling og medarbejdertrivsel prioriteres højt, fx følges kommunens kurser for alle faggrupper. Via Team Effekt følger leder med i medarbejdernes trivsel i hverdagen og oplever blandede tilbagemeldinger. Der er bl.a. på den baggrund indkaldt til supervision for at øge aftenholdets samarbejde.</p> <p>Medarbejderne oplever gode rammer for kompetenceudvikling, bl.a. akutuddannelse og medicinkurser. De føler sig godt klædt på til de mangeartede opgaver og ved, hvor de skal henvende sig ved tvivlsspørgsmål. Samtidig udtrykkes, at arbejdsglæden til tider udfordres af den nye daglige arbejdsstruktur, mangel på faste kollegaer samt en generel oplevelse af travlhed. Endvidere nævnes, at mulighederne for faglig og kollegial sparring er begrænset, særligt i denne COVID-19 periode.</p>
---	--



## 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.

**Partneransvarlig**  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**  
Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)