



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Hjemmeplejen Løkken
Kommunal leverandør

Anmeldt Tilsyn i hjemmeplejen
November 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et kommunalt 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 tilbuddet.

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. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

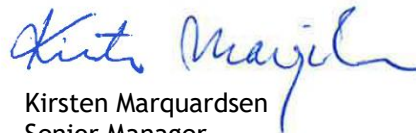
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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: kmg@bdo.dk
Projektansvarlig

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Løkken, Brændingen 8, 9480 Løkken
Leder: Charlotte Munk
Tilbudstype: Kommunal leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato for og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 29. november 2021, kl. 08.15 - 14.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Seks borgere • Fire medarbejdere Tilsynet blev afrundet sammen med leder og konstitueret leder af hjemmesygeplejen.
Tilsynsførende: <p>Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder tiltrådte sin stilling 1. april 2021, og leder oplyser om en opstart i en turbulent tid, som bl.a. har været præget af pressede medarbejdere efter flere ledelsesskift, en svær sommerperiode med mangel på afløsere, og 14 vakante stillinger. Det altoverskyggende ledelsesmæssige fokus har derfor været rekruttering af faglærte medarbejdere, fokus på kerneopgaven og en målrettet indsats i forhold til at skabe arbejdsglæde, forbedret arbejdsmiljø samt ro og stabilitet i den samlede medarbejderstab på 78 medarbejdere. Struktur og ledelsesmæssig styring af funktioner, opgaver og roller er ifølge leder et vedvarende omdrejningspunkt for daglig praksis, og leder bemærker allerede en øget ro i de forskellige teams. Ligeledes nævner leder en øget indsats vedrørende dokumentationspraksis, bl.a. med undervisning til medarbejderne og drøftelser om anvendelse af det nyligt udarbejdede action-card for korrekt journalføring.</p> <p>Leder oplyser, at rekruttering af kvalificerede medarbejdere fortsat er vanskeligt, ligesom der i stigende grad opleves komplekse borgerforløb, fx hos borgere med psykiatriske lidelser. Medarbejdersituationen betegnes som stabil med aktuelt to vakante social- og sundhedsassistentstillinger, som flere gange har været i opslag. Leder oplyser, at sygefraværskurven er nedadgående, men er pt. påvirket af flere langtidssygemeldinger, som primært skyldes fysiske skavanker, og et korttidssygefravær, som aktuelt er præget af årstidens infektioner.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er arbejdet med seneste års anbefalinger vedrørende dokumentation. Tilsynet bemærker, at flere anbefalinger fortsat gør sig gældende.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at besøgsplaner i alle tilfælde udfoldes med handlevejledende og fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til borgerne og medarbejdernes faglige tilgange til borgerne.
2. Tilsynet anbefaler, at funktionsevnetilstande og generelle oplysninger konsekvent opdateres og vurderes i forhold til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en øget bevågenhed på, at planlægningen i højere grad tilgodeser borgernes behov for kontinuitet, og at såvel faste medarbejdere som vikarer introduceres til, hvordan opgaverne skal udføres.
4. Tilsynet anbefaler leder et fortsat fokus på at rekruttere faglærte medarbejdere samt en vedvarende opfølgning på den generelle medarbejdertrivsel.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen for henholdsvis Løkken Hjemmepleje og Hjemmesygeplejen i distriktet en fælles drøftelse af hensigtsmæssige arbejds gange og rammer for samarbejdet i forhold til at sikre opdateret sundhedsfaglig dokumentation.
6. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent vurderer og opdaterer borgernes helbredstilstande og SUL-ydelser og de dertil knyttede indsatser i et tæt samarbejde med hjemmesygeplejen.

2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget tilsyn hos kommunal leverandør Hjemmeplejen med mennesker Løkken. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Tilsynet gennemgik seks stikprøver i dokumentationen.

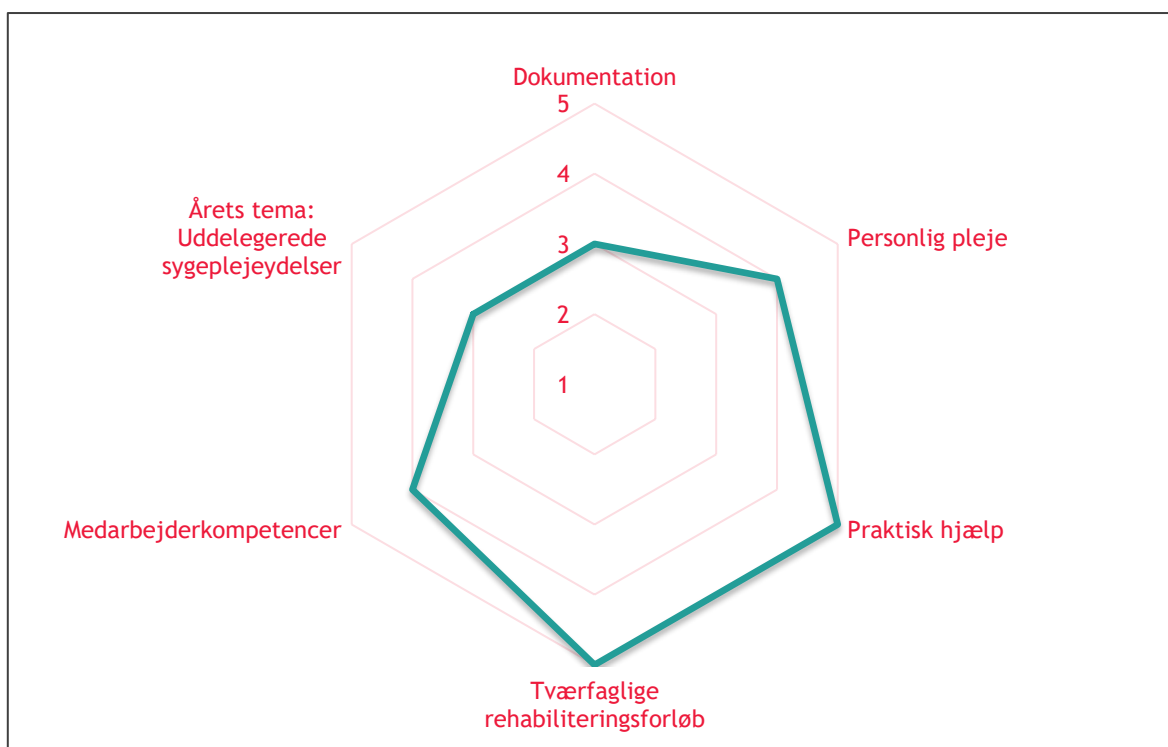
Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren efter et turbulent år med store rekrutteringsudfordringer er ved at finde arbejdsro til kerneydelsen og den faglige udvikling. Såvel ledelse som medarbejdere arbejder engageret på at levere borgerne de visiterede ydelser med kvalitet. Hjælpen tilrettelægges og ydes med en god borgeroplevet kvalitet og i et tillidsfuldt samarbejde med borgere og samarbejdspartnere. Medarbejderne reflekterer på relevant vis over, hvordan det rehabiliterende sigte er indlejret i daglig praksis.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Det er samtidig tilsynets vurdering, at dokumentationen fortsat udgør et udviklingsområde og fortsat vil kræve et målrettet ledelsesmæssigt og tværfagligt fokus og indsats.

2.2 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.



2.3 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</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter de faglige indsatser og de visiterede ydelser i daglig praksis. Medarbejderne beskriver en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til ajourføring af besøgsplaner, mens hjemmeplejen, visitationen og hjemmesygeplejen har et fælles ansvar og samarbejde i forhold til den øvrige del af dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte fremgår i varierende grad af besøgsplaner, som i flere tilfælde er handlingsvejledende beskrevet med udgangspunkt i borgerens ressourcer og helhedssituation. Dog savnes der i flere besøgsplaner fyldestgørende beskrivelser af fx hjælp til bad, hjælp til ernæring samt medarbejdernes faglige tilgange. Generelle oplysninger med bl.a. oplysninger om borgers mestring, ressourcer, vaner og helbredsoplysninger er i overvejende grad udfyldte. Funktionsevnetilstande er med få undtagelser opdateret, mens helbredstilstande er mangelfuldt vurderet eller opdateret, hvilket ifølge det oplyste relaterer sig til hjemmesygeplejens ansvarsområde.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<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 er tilfredse med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov samt tager afsæt i deres ønsker og vaner. Borgerne oplever især trykthed ved besøg af faste og kendte medarbejderne, og flere borgere er meget glade og taknemmelige for den daglige hjælp. To borgere beskriver, at det til tider er trættende med besøg af så mange forskellige medarbejdere, hvoraf flere skal vejledes i forhold til opgaveudførelsen. En borger oplever derfor, at det er svært at vurdere, om alle medarbejdere er kompetente til opgaveløsningen. En borger fortæller yderligere, at tidspunkterne for besøgene varierer - fx fortæller en borger, at vedkommende var gået til ro, da gårsdagens aftenbesøg kom.</p> <p>Leverandøren arbejder med at skabe kontinuitet i den daglige organisering i form af faste køreruter, orientering i dokumentation og koordinerende morgenmøder med faglig sparring. Medarbejderne tilstræber endvidere at klæde afløserne grundigt på til opgaverne. Der pågår ifølge medarbejderne et løbende og konstruktivt samarbejde med de tre planlæggere, fx i forbindelse med at sikre borgerkontinuitet og hensigtsmæssige køreruter. Ved ændringer i borgernes tilstand inddrages social- og sundhedsassistenter eller hjemmesygeplejen. Medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde, og de fortæller, at de tværfaglige stunder udnyttes i fuldt omfang til relevante praksisnære drøftelser.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med fokus på borgers ressourcer, fx via motion eller ADL. Der er ligeledes relevant fokus på sundhedsfremmende initiativer hos borgerne, bl.a. ved vejledning af diabeteskost og indkøb.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgerne er soignerede ud fra egne ønsker til vanlig 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 modtager den visiterede hjælp, fx rengøring, klippekortsydelse og hjælp til oprydning eller praktiske gøremål som aftalt, og de er tilfredse med kvaliteten. Borgerne oplever ligeledes en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, som beskrives som søde og omsorgsfulde. En borger nævner dog en enkeltstående oplevelse med en medarbejder, der undlod at banke på borgers dør, og borger savner klarhed over, hvornår næste rengøring leveres - men borger er samtidig usikker på, om det skyldes borgers nylige flytning til en anden bolig. Borgers udsagn er videregivet til leder, som vil følge op.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør for, hvordan de leverer de praktiske ydelser inden for de givne rammer og med øje for at inddrage borgerne ressourcer. Medarbejderne er opmærksomme på egen adfærd, fx ved at banke på borgers dør, inden besøg, og præsentere sig ved ankomst. Medarbejderne kan yderligere redegøre for særlige indsatser vedr. hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, bl.a. med stort fokus på afspritning og ved at anvende handsker og overtræk til fodtøj ved behov.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnisk standard i de besøgte borgers hjem, herunder også hjælpemidler.</p>
<p>Tema 4: Tværfaglige rehabiliteringsforløb</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>De borgere, som er tilknyttede forløb efter SEL § 83a, kan redegøre for målet med deres genoptræning. Borgerne oplever, at medarbejderne inddrager dem i aftaler og i samarbejdet om den daglige pleje og praktiske hjælp med afsæt i borgernes dagsform og særlige ønsker. En borger, som er forholdsvis nyopstartet i sit § 83 a forløb, er særdeles tilfreds og meget taknemmelig efter dagens møde med kontaktpersonen, hvor borgers ernæring er drøftet med henblik på at sikre tilstrækkelige og energitætte måltider i relation til borgers aktuelle situation.</p> <p>Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan borgernes rehabiliteringsforløb er struktureret med statusmøder i uge 2, 5 og 10 uger, og hvorledes der pågår et tæt samarbejde mellem forløbsansvarlig, borger og kontaktperson. Tværfaglige konferencer afvikles en gang ugentligt med deltagelse af samtlige medarbejdere i teamet, hjemmesygepleje, visitation, terapeuter og leder, og hvor løbende vurderinger og borgernes fremskridt og fremtidige tiltag drøftes. Medarbejderne redegør for varierede rehabiliteringsforløb med afsæt i borgernes individuelle mål. Der er et stort fokus på kontinuerlig ajourføring i den enkelte borgers journal, som afspejler opfølgning fra statusmøder efter 2, 5 og 10 uger.</p>
<p>Medarbejderkompetence</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Vurderingen er baseret på, at leder prioriterer kompetenceudvikling i medarbejdergruppen med fx kursus i sårpleje og undervisning af psykiatri- og demenskonsulenter, ligesom medarbejderne tilbydes supervision ved behov. Derudover afvikles klynge- og personalemøder med gode muligheder for sparring. Leder og medarbejdere vurderer, at den samlede medarbejdergruppe besidder relevante kompetencer i forhold til opgaverne og de forskellige målgrupper.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for at dygtiggøre sig og udfolde deres kompetencer. De oplever sygepleje- og assistentmøderne som fagligt givende, og de beskriver løbende sparring og undervisning af fx forflytningsvejledere. Flere medarbejdere oplyser desuden om et planlagt kursus i injektionsgivning. Leder beskrives som lydhør og vellidt af medarbejderne, og der opleves en større ro og struktur i teamet efter leders ankomst.</p>

	<p>Det interne samarbejde er ifølge medarbejderne velfungerende, og de oplyser om en nyligt etableret "Buddyfunktion" med henblik på at understøtte de mange nyansatte i hjemmeplejegruppen. Der redegøres desuden for introduktion af nye medarbejdere, som bl.a. er med på følgedage, som er individuelt planlagt alt efter medarbejders erfaring og kompetencer. Medarbejderne konstaterer positivt, at det både er sundt, forstyrrende og fagligt berigende at have elever i praktik.</p> <p>Leder og medarbejdere er opmærksomme på at sikre borgerne en værdig tilgang, bl.a. med fokus på den indbyrdes kommunikation og den individuelle jargon i samspillet mellem borger og medarbejder. Derudover redegør leder for vedvarende drøftelser om værdibegreber som respekt, tillid og åbenhed i relation til, hvordan de omsættes i praksis og forebygger forråelse.</p> <p>Til grund for vurderingen lægges de fortsat vakante stillinger, som kan påvirke kvalitet og faglighed i indsatserne.</p>
<p>Årets tema: Uddelegerede sygeplejeydelser</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Konstitueret leder for hjemmesygeplejen redegør for, at det er hjemmesygeplejerskerne, der vurderer, om de sygeplejefaglige ydelser kan uddelegeres. Her tages afsæt i medarbejdernes kompetencer og kompetenceskemaer. Leder for hjemmeplejen og konstitueret leder for hjemmesygeplejen er i proces vedrørende et optimeret samarbejde omkring uddelegering. Samtidig er der behov for en tydelig afklaring af ansvar og roller i forbindelse med fremtidig opdatering af SUL-ydelser i journalerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at hjemmesygeplejersker og social- og sundhedsassistenter deles om ansvaret i forhold til oplæring af medarbejdere i de konkrete sundhedsfaglige opgaver, dog opretter hjemmesygeplejerskerne den første handleanvisning for SUL-ydelsen. Medarbejderne beskriver, hvorledes en delegering foregår, jf. delegeringspraksis af sundhedslovsopgaver, fx at der uddelegeres medicindoseringer, blodsukker og sårpleje i stabile borgerforløb til social- og sundhedsassistenterne gennem planlægger og via deres køreliste. Medarbejderne oplever et velfungerende samarbejde i forbindelse med uddelegering af sundhedsydelserne, hvor der pågår en løbende sparring med en hjemmesygeplejerske og i forbindelse med opfølgende dokumentation.</p> <p>Tilsynet bemærker i flere tilfælde manglende opdatering på SUL-ydelser i dokumentationen samt manglende vurdering og opdatering i borgernes helbredstilstande, hvilket tillægges betydning for den samlede vurdering.</p>

3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</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.