



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Hjemmeplejen Medmennesker Sindal
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: kmq@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 Sindal, Vendelbogade 11, 9870 Sindal
Leder: Maiken Walther Poder
Tilbudstype: Kommunal leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato for og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 29. november 2021, kl. 08.30 - 14.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Seks borgere • Tre medarbejdere Tilsynet blev afrundet sammen med leder og leder af hjemmesygeplejen.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at de i hjemmeplejen fortsat er prægede af efterdønningerne fra sommeren, hvor leder, ud over de mange faste timeaflønnede afløsere, har set sig nødsaget til at benytte eksterne vikarer fra vikarkorps. Leder beskriver, at de derved er gået på kompromis med det vanlige høje faglige niveau, ligesom borgerkontinuitet har været udfordret. Hun tilkendegiver samtidigt, at de faste medarbejdere i hele perioden har påtaget sig et stort ansvar for borgerne og for oplæring af de mange nye medarbejdere. Leder tilstræber nu at skabe ro og sikre en stabil drift med fokus på kerneopgaven, og leder beskriver en sammentømret og forholdsvis stabil medarbejdergruppe. Der er ingen vakante stillinger, og enkelte ufaglærte afløsere er ansat i barselsvikariater. Sygefraværet er pt. lettere forhøjet som følge af årstidsbestemt sygefravær.</p> <p>Hjemmeplejegruppen deltager fremadrettet i kommunens projekt vedrørende Fremtidens hjemmehjælp. Der skal bl.a. arbejdes med at definere kontaktpersonrollen, især i relation til borgere i rehabiliterende forløb, med metoder og arbejdsgange samt med en sammenhængende tværgående dokumentationspraksis. Leder tilføjer, at dokumentationen i øvrigt er et vedvarende fokusområde, hvor der bl.a. løbende foretages audits samt sidemandsoplæring af samtlige nyansatte ved superbruger i Cura. Projektet vedrørende "Bedre til ord" har endvidere medført et øget fokus på at understøtte flere medarbejderes færdigheder omkring dokumentationspraksis.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der var ingen anbefalinger fra sidste års tilsyn til opfølgning.

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 udfoldes med beskrivelse af borgers psykiske og kognitive ressourcer og medarbejdernes tilgange til borger.
2. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en øget opmærksomhed på, hvordan planlægningen i højere grad tilgodeser borgernes behov for kontinuitet, og at vikarer introduceres til, hvordan alle relevante borgerrettede opgaver skal løses.

2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et tilsyn hos kommunal leverandør Hjemmeplejen medmennesker Sindal. 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 er en velfungerende enhed med fagligt engagerede medarbejdere og leder, som har fokus på at skabe størst mulig borgerkontinuitet og på, at personlig pleje, praktisk hjælp og træning tilrettelægges og leveres i et tæt og tværfagligt samarbejde med borgerne.

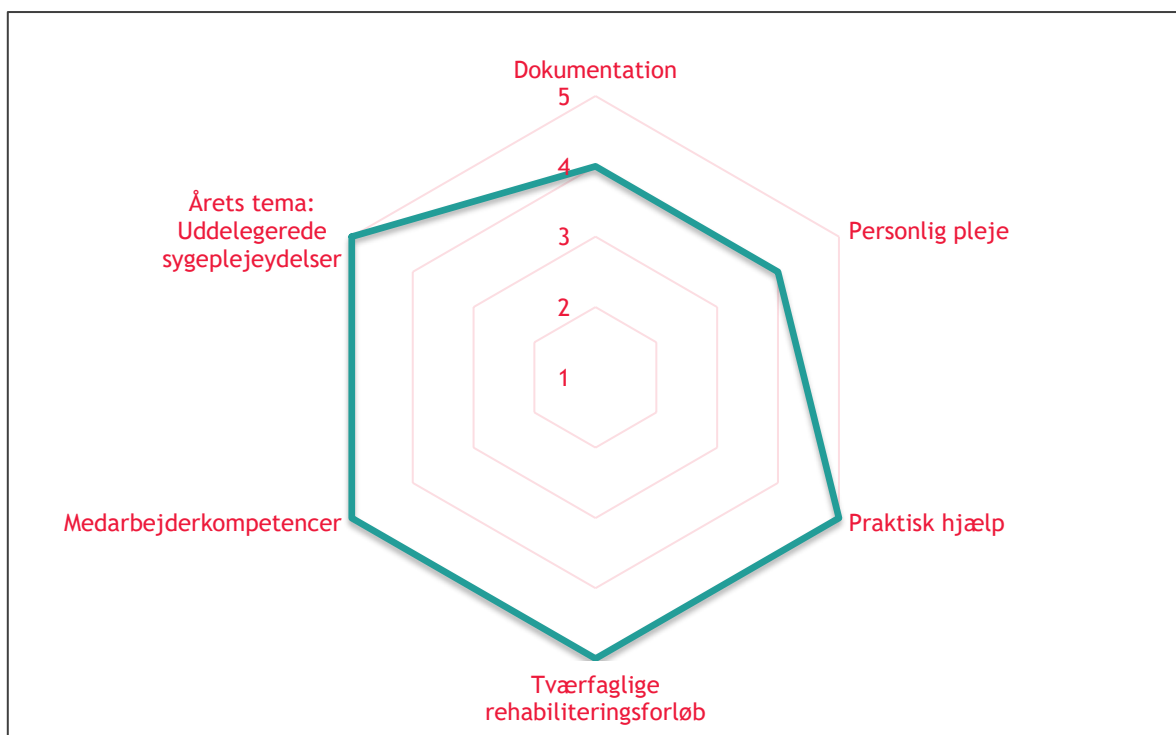
Kerneydelsen ydes fleksibelt med en god borgeroplevet kvalitet, når det gælder de faste medarbejdere. Medarbejderne kan kompetent redegøre for rehabiliterende indsatser og om arbejdet med de delegerede sundhedsfaglige ydelser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau.

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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. De redegør for en tydelig rolle- og ansvarsfordeling i samarbejdet med hjemmesygeplejen. Visitationen har ansvaret for funktionsevnetilstande.</p> <p>Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende udfyldt. Besøgsplaner beskriver borgernes behov for pleje og praktisk støtte og er - fraset i enkelte tilfælde - fyldestgørende og handleanvisende beskrevet. Beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgang til borgere med omfattende kompleksitet og forskellige problemstillinger savnes. Generelle oplysninger med bl.a. oplysninger om borgernes vaner, ressourcer, mestring og helbredsoplysninger er i alle tilfælde detaljeret udfyldt.</p> <p>Helbredstilstande er ligeledes udfyldt og opdateret.</p> <p>Ved en borger i rehabiliteringsforløb er der oprettet handleanvisning, hvor borgers mål, indsats og den tværfaglige indsats er fyldestgørende beskrevet. Ligeledes ses en opdateret besøgsplan.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og den understøtter de faglige indsatser og visiterede ydelser.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at der hos flere borgere ses opdateringer udført dagen inden tilsynsbesøget.</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 udtrykker overvejende tilfredshed med hjælpen til personlig pleje, og de oplever tryghed, når det gælder de kendte faste medarbejdere i gruppen. Borgerne føler sig generelt godt medinddraget i plejen. En borger værdsætter desuden højt, at medarbejderne har tid til en snak og til tider en kop kaffe.</p> <p>To borgere oplever det frustrerende med de mange afløser, hvoraf nogle ikke kender til opgaverne hos borgerne eller ikke udfører en tilfredsstillende pleje.</p> <p>Borgerne sikres kontinuitet i den daglige pleje og omsorg i form af fortrinsvis faste borgerruter, dokumentation og medarbejdernes sparring omkring borgerne samt vidensdeling med fx sygeplejen og terapeuter. Ligeledes vurderer medarbejderne, at et godt kendskab til borgernes individuelle behov og vaner, observationer af ændringer i borgernes adfærd samt respektfuld kommunikation bidrager hertil. Medarbejderne er opdelt i to teams, by og opland, som igen er opdelt i mindre geografiske klynger, hvilket medarbejderne beskriver aktuelt udfordres af vikarer og et deraf øget fokus på at sikre rette faglighed ud fra opgavens kompleksitet i borgernes hjem. Medarbejderne prioriterer i den forbindelse, at de mest psykisk sårbare borgere oplever kontinuitet og tryghed i den daglige hjælp. Yderligere redegør medarbejderne for, hvordan der arbejdes rehabiliterende med afsæt i den enkelte borgers motivation og ofte skiftende dagsform. Tværfaglige konferencer afholdes hver uge med bl.a. deltagelse af terapeuter, sygeplejen og visitator, som skaber et fælles overblik over borgernes aktuelle situation og en klar ansvarsfordeling i henhold til den videre faglige handling.</p> <p>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 hjælpen som aftalt, og de er generelt meget tilfredse med den leverede kvalitet. Hjælpen ydes ifølge en borger meget personafhængigt, men fleksibelt ud fra de angivne rammer.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de forsøger at efterleve borgernes ønsker inden for den givne ramme i forhold til individuelle indsatser, og de er opmærksomme på hygiejnemæssige risici. I planlægningen er der fokus på at yde helhedspleje, og samtlige medarbejdere påtager sig dele af de praktiske opgaver.</p> <p>Tilsynet observerer, at borgernes hjem bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes vaner og behov. Endvidere bemærkes det, at tilrettelæggelse af hjælpen er udførligt beskrevet i borgers besøgsplan.</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>En borger i et rehabiliteringsforløb beskriver, at kræfterne er betydeligt øget, dels af borgerens egen vilje og dels af medarbejdernes støtte og fleksibilitet. Borgeren har deltaget i fastsættelse af målet for forløbet og oplyser glad, hvordan hjælpen fra hjemmeplejen nu er aftagende.</p> <p>Leverandøren har stor opmærksomhed på at yde den rette rehabiliterende indsats i det daglige samarbejde med borgerne, og de understøtter borgerne i konkrete rehabiliteringsforløb.</p> <p>Alle borgere i rehabiliteringsforløb gennemgås systematisk efter kommunens anvisninger på tværfaglige konferencer, og borgernes kontaktperson og forløbskoordinator deltager inden for meget kort tid - gerne inden for den første uge - til et møde i borgernes hjem for at klarlægge borgernes konkrete behov, bevægrunde og forventninger. Medarbejderne redegør yderligere for, hvordan hverdagens praksis forløber med afsæt i borgernes ressourcer og motivation, som understøttes via den daglige dokumentation. Dokumentationen og konferencer vurderes af stor betydning for at følge borgers udvikling og fremadrettede afklaring.</p> <p>Dokumentationen afspejler borgernes aktuelle fremskridt. Der ses fx en opdateret besøgsplan samt beskrivelse af progression i forløbet ud fra konkrete angivne mål, som svarer til borgers eget udsagn.</p>
<p>Tema 5: Medarbejderkompetence</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at de samlede kompetencer i medarbejdergruppen - sammen med sygeplejersker og terapeuter - tilgodeser borgernes forskellige behov. Komplexiteten og antal borgeropgaver varierer, hvilket kræver et vedvarende fokus på at udvikle og sikre rette faglige medarbejderkompetencer, og leder overvejer fremadrettet at ansætte endnu flere social- og sundhedsassistenter. Der pågår løbende kompetenceudvikling for alle faggrupper, og leder har stor opmærksomhed på arbejdsmiljø og medarbejdertrivsel.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling i form af fælles undervisning, sparringsmuligheder og kurser. Hertil nævnes månedsmøder, hvor medarbejderne byder ind med ønsker til kommende undervisning relateret til praksis, fx sårpleje eller viden omkring borgere med sindslidelse. Leder opleves lydhør ved ønsker om opkvalificering eller ved faglige udfordringer. Flere medarbejdere er desuden nøglepersoner, bl.a. i forflytninger, som kollegaer trækker på ved behov. Medarbejderne oplever endvidere et højt engagement og trivsel i jobbet, ikke mindst pga. hjælpsomme kollegaer.</p> <p>Borgerne giver udtryk for at møde smilende og venlige medarbejdere, og de beskriver, at hjælpen generelt leveres til aftalt tid.</p>

	<p>En borger vil drøfte ønsket om at ændre tidspunkt for morgenplejen med de faste medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, og at den individuelle relation til borgerne prioriteres højt. Medarbejderne har stor opmærksomhed på en individuel sproglig jargon, værdighed og at praktisere ordentlighed, hvilket afløser, elever og nyansatte introduceres til.</p>
<p>Årets team: Uddelegerede sygeplejeydelser</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker tryghed ved hjælpen af deres sygeplejeydelser. Ydelser til fx katheterskift og medicindispensering ydes kompetent og rettidigt.</p> <p>Medarbejderne har en daglig opmærksomhed på at sikre rette kompetencer i forhold til opgaveløsningen. Samarbejdet med sygeplejerskerne beskrives godt og konstruktivt, og de oplever et væsentligt styrket samarbejde omkring delegering af sundhedsfaglige opgaver. Alle er meget bevidste om deres kompetenceniveau, og at det er legalt at sige fra og bede om ekstra oplæring til opgaven. Ved brug af vikarer er der også stor opmærksomhed på vikarernes uddannelses- og kompetenceniveau. Ved observerede ændringer i borgernes helbredsmæssige tilstande sparrer medarbejderne med hinanden, og sygeplejen involveres som oftest. Yderligere redegør medarbejderne for anvendelsen af sundhedsfaglige retningslinjer, og de ser frem til, at VAR implementeres.</p> <p>Leder fra hjemmesygeplejen beretter om en tidligere påbegyndt indsats før COVID-19 pandemien, som netop er genoptaget i forhold til udvikling af delegerede sundhedslovsydelser til medarbejderne fra hjemmeplejen. Samarbejdet mellem sygeplejen og personalegruppen fra hjemmeplejen opleves af begge ledere som velfungerende, og ved enkelte uoverensstemmelse drøftes dette internt mellem ledelserne.</p> <p>Tilsynet konstaterer ved gennemgang af dokumentationen, at der, fraset én enkelt handleanvisning, foreligger relevante handleanvisninger ved de planlagte SUL-ydelser, ligesom dokumentationen afspejler borgernes aktuelle helbredsproblematik.</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.