



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen  
Hjemmeplejen Medmennesker SYD  
Kommunal leverandør

Anmeldt Tilsyn i hjemmeplejen  
Januar 2022 (tilsynsår 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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



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

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



# 1. OPLYSNINGER

<b>Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet</b>
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Medmennesker Syd, Aalborgvej 94, 9800 Hjørring
Leder: Lars Jensen
Tilbudstype: Kommunal leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato for og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 13. januar 2022, kl. 08.30 - 14.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Seks borgere</li><li>• Fire medarbejdere heraf en hjemmesygeplejerske</li></ul> Tilsynet blev afrundet sammen med leder.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
<p>Tilsynet indledes med leder, konstitueret leder for hjemmesygeplejen og gruppens tillidsrepræsentant, der ligeledes er Cura-superbruger. Hjemmeplejegruppen betjener ifølge leder ca. 300 borgere.</p> <p>Leders altoverskyggende fokus er fastholdelse og rekruttering af kvalificerede faglærte medarbejdere. Leder oplyser, at hjemmeplejegruppen aktuelt har 10 vakante stillinger i dag- og aftenvagte. Derfor er forskellige tiltag iværksat, bl.a. tilbud om ændrede timeantal og weekendplan til de faste medarbejdere. Endvidere er der nyligt oprettet en kørerte, primært med rengøringsydelse, samt et fast internt afløserkorps med 12 faste afløser. Derudover pågår et velfungerende samarbejde med hjemmesygeplejen, som understøtter og hjælper gruppen i forhold til de visiterede sundhedslovsydelse. Leder nævner, at der også er arbejdet med kerneopgaven, bl.a. via drøftelser, gruppearbejde og oplæg med henblik på at skabe en fælles forståelse og ensartethed i opgaveløsningen.</p> <p>Medarbejdersituationen er overvejende stabil, men ifølge leder præget af de vakante stillinger og flere langtidssygemeldinger, hvoraf to medarbejdere er i et opsigelsesforløb. Flere faste medarbejdere, særligt i aftenvagten, har høj anciennitet, og der er i det seneste år ansat både erfarne og yngre medarbejdere, som medvirker til ny læring. Leder oplever, at gruppen samlet set er sluppet nådigt igennem COVID-19 perioden i relation til fravær, og at COVID-19 med alt, hvad det indebærer, er blevet en naturlig del af hverdagen.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

<b>Opfølgning</b>
Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende praktisk hjælp og rehabiliteringsforløb.

### 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at borgernes besøgsplaner i alle tilfælde fremstår med fyldestgørende beskrivelser af plejeopgaverne.
2. Tilsynet anbefaler, at feltet generelle oplysninger konsekvent udfyldes og opdateres.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde beskriver fyldestgørende mål for borgere i SEL § 83a og løbende ajourfører opfølgning af indsatserne.
4. Tilsynet anbefaler, at helbredstilstande er opdateret, svarende til borgernes aktuelle helhedstilstand.
5. Tilsynet anbefaler, at leder, hjemmesygepleje og medarbejdere drøfter en fast og fælles systematisk struktur, som understøtter og bidrager til et samlet borgeroverblik og gennemsigtighed i borgerforløb.
6. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere opmærksomhed på at sikre, at borgere i SEL § 83a forløb kender deres mål, forløbsansvarlig og kontaktperson.
7. Tilsynet anbefaler, at leder afdækker medarbejdernes behov for kompetenceudvikling og yderligere viden inden for psykiatri og i forhold til borgere med misbrug.
8. Tilsynet anbefaler leder at sikre medarbejderne mulighed for strukturerede mødefora med plads til tværfaglig sparring.
9. Tilsynet anbefaler, at SUL-ydelser konsekvent vurderes og opdateres i relation til borgernes indsatser.

## 2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et tilsyn hos kommunal leverandør Hjemmeplejen Medmennesker SYD. 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 leverandørens engageret leder og medarbejdere dagligt arbejder med et fælles fokus på, at hjemmehjælpen tilrettelægges og leveres på borgernes præmisser trods de aktuelle vakante stillinger.

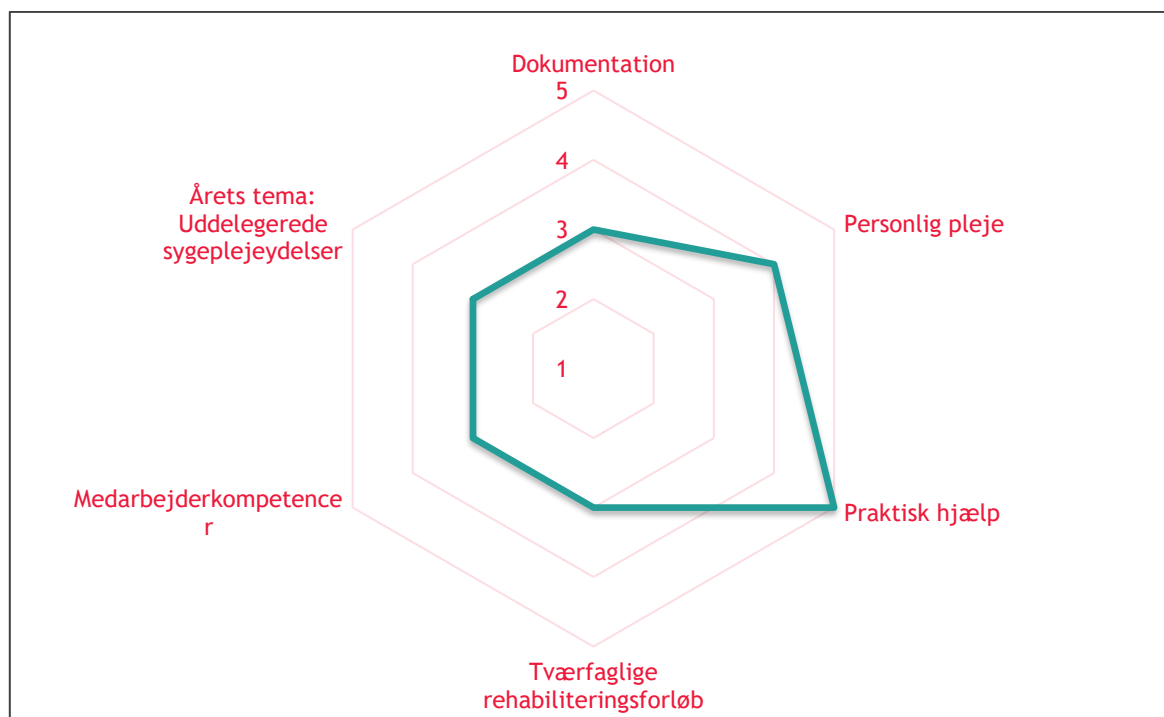
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en generelt tilfredsstillende borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne reflekterer på relevant vis over, hvordan der arbejdes rehabiliterende i praksis.

Tilsynet vurderer samtidig, at der fremadrettet bør være en ledelsesmæssig indsats i forhold til at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis og faglige kompetenceudvikling samt sikre en vedvarende struktur og opfølgning vedrørende borgere i rehabiliteringsforløb.

### 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. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Gruppens superbruger underviser kollegerne og understøtter med sidemandsoplæring, ligesom afløserne oplæres grundigt. Der er endvidere udviklet refleksions- og hjælpekort til at understøtte dokumentationen, som endnu ikke er implementeret.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået med leder, Cura-superbruger og konstitueret leder for hjemmesygeplejen.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Besøgsplanerne beskriver, fraset i et tilfælde, borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte og er handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer.</p> <p>Feltet generelle oplysninger mangler konsekvent opdatering.</p> <p>Hos flere borgere i SEL § 83a savnes fyldestgørende beskrivelser af mål og løbende opfølgning, mens der hos en borger ikke foreligger en tydelig opgavebeskrivelse. Helbredstilstande, som primært er hjemmesygeplejens ansvarsområde, er i flere tilfælde ikke opdateret i relation til borgernes aktuelle helhedssituation.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, hvor trygheden</p>

<p>Score: 4</p>	<p>er størst, når ydelsen leveres af kendte og faste medarbejdere. De oplever, at medarbejderne kommer rettidigt, og at de er fleksible i forhold til borgernes ønsker og vaner. En enkelt borger oplever til tider fortravlede medarbejdere.</p> <p>Leverandøren arbejder med at skabe kontinuitet i den daglige organisering med faste køreruter og opdeling i mindre teams, og der pågår et tæt samarbejde med planlægger, der samlet sikrer, at borgerne får den rette pleje og omsorg. Der er ligeledes et stort fokus på, at afløserne introduceres grundigt til plejeopgaverne hos borgerne. Medarbejderne mødes desuden til kort fælles morgen-samling med hjemmesygeplejen, bl.a. til faglig sparring og orientering i dokumentationen. Medarbejdere og hjemmesygeplejerske oplyser yderligere, at deres tværfaglige sparring vedrørende borgerne foregår løbende og ad hoc, og at der tidligere blev afviklet triageringsmøder, som ifølge hjemmesygeplejersken gav et godt overblik over borgernes aktuelle helhedstilstand.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med fokus på borgernes ressourcer og på, hvordan disse inddrages i plejen, fx ved ADL.</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: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med hjælpen til rengøring, anretning af mad, klippekort og øvrig praktisk hjælp. Borgerne oplyser, at ydelsen leveres som aftalt, og at medarbejderne er fleksible og lydhøre i forhold til borgernes vaner og ønsker.</p> <p>Samtlige borgere beskriver medarbejderne som omsorgsfulde, venlige og imødekommende, og de oplever en respektfuld omgangsform fra medarbejderne.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør for deres fokus på at inddrage borgerens ressourcer, fx ved, at borgerne tager sengelinned af eller hjælper til med opvasken. Medarbejderne beskriver et stort borgerkendskab, og de reflekterer på relevant vis over betydningen af at udvise respekt for den enkelte borger og dennes levevis.</p> <p>COVID-19 perioden har ifølge medarbejderne medvirket til et øget fokus på de hygiejnemæssige risici, bl.a. udføres rengøring af biler, bilnøgler og telefoner og tablets efter hver vagt. Ligeledes oplyser medarbejderne, at borgerne tilbydes ekstra rengøring, hvis de er blevet smittet.</p> <p>Tilsynet bemærker en tilfredsstillende hygiejnisk standard i de besøgte borgers hjem, herunder også hjælpemidler.</p>
<p>Tema 4: Tværfaglige rehabiliteringsforløb</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne kan fortælle om, hvad træningen indebærer, og at formålet er, at de forbedrer deres nuværende funktionsniveau. To borgere beskriver målet for deres rehabiliteringsforløb, og de bemærker en god støtte fra medarbejderne og en mærkbar effekt. Hos en borger er målsamtalen endnu ikke afviklet, og borger kender ikke forløbsansvarlig, kontaktperson eller selve planen for sit SEL § 83a forløb.</p> <p>To borgerne oplever, at medarbejderne generelt inddrager dem i aftaler og i samarbejdet om den daglige pleje og støtte med afsæt i borgernes dagsform og særlige ønsker. Medarbejderne beskriver, hvordan dette sker i praksis, og de erkender, at de mangler de fysiske konferencer med terapeuter og hjemmesygeplejen, både i relation til forebyggelse og det tværfaglige blik på borgerne. Aktuelt foregår møder via Teams med terapeuterne.</p>

	<p>Leder oplever, at COVID-19 restriktionernes periodevise nedlukninger af fysiske tværfaglige konferencer påvirker medarbejdernes læringsudbytte, og pt. er det fx primært forløbsansvarlig og kontaktperson, som afvikler målsamtaler hos borgerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan borgerne inddrages i deres rehabiliteringsforløb, bl.a. med graduering af hjælpen i forløbet, og de oplever varierede rehabiliteringsforløb. Dokumentationen afspejler hos flere borgere manglende løbende vurderinger og opfølgning, fx fra statusmøder i ugerne 2, 5 og 10. Borgernes mål er hos to borgere beskrevet, heraf en velbeskrevet og fyldestgørende, hvorimod der savnes dokumentation af målsætning for en tredje borger.</p>
<p>Medarbejderkompetence</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne besidder de relevante kompetencer i forhold til målgruppen, men leder tilkendegiver, at de vakante stillinger påvirker fagligheden. Leder tilstræber at arbejde vedvarende med kompetenceudvikling i medarbejdergruppen, bl.a. er flere medarbejdere tilknyttet projektet "Bedre til ord", der stadig er under afvikling, grundet flere udskydelser. Leder beskriver fortsat en udfordret medarbejdertrivsel, men har den seneste måned oplevet en forbedring, fx via en øget positiv feedback fra medarbejderne vedrørende bemanning i weekender eller ved sygemeldinger. Der opleves ligeledes en øget tilfredshed med samarbejdet mellem planlægger og medarbejderne, hvilket ifølge leder og medarbejderne har en mærkbar positiv effekt i praksis.</p> <p>Ifølge medarbejderne har COVID-19-tiden begrænset muligheder for deres faglige kompetenceudvikling, fx i form af færre kursusudbud og fysiske møder med vidensdeling.</p> <p>Der er dog oprettet mindre medarbejderteams ved særligt komplekse borgerforløb, hvor der pågår et samarbejde med fx faglige ressourcpersoner og bostøtte. Flere medarbejdere efterspørger mere viden omkring borgere med misbrug og borgere med psykiske lidelser.</p> <p>Medarbejderne beskriver et stort kendskab til hinanden, og de har arbejdet målrettet med deres indbyrdes kommunikation, hvilket har affødt positive oplevelser og en øget forståelse for hinanden. Medarbejderne beskriver generelt medarbejdertrivslen som god, og de oplever hjælpsomme kollegaer og en lydhør leder.</p> <p>En hjemmesygeplejerske bemærker, at ufaglærte afløsere ofte mangler den faglige indsigt til at vurdere, hvornår de skal kontakte hjemmesygeplejersken, ligesom de ikke er i stand til at foretage relevante observationer i forbindelse med en borgers ændringer. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over, at denne oplevelse peger på en fælles indsats for bedre oplæring.</p> <p>Til grund for vurdering tillægges hjemmeplejegruppens 10 vakante stillinger betydning i forhold til et aktuelt fagligt kompetencegab.</p>
<p>Årets team: Uddelegerede sygeplejeydelser</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Konstitueret leder for hjemmesygeplejen beskriver, hvordan der arbejdes med delegeringspraksis, og at der i forvaltningen aktuelt foregår en proces vedrørende rammedelegering og opgaveoverdragelse.</p> <p>Hjemmesygeplejerskerne vurderer, om sundhedslovsydelserne kan uddelegeres. Leder og konstitueret leder for hjemmesygeplejen oplyser, at samarbejdet vedrørende de uddelegerede sygeplejeydelser foregår mellem hjemmesygeplejerske, hjemmeplejens planlægger og social- og sundhedsassistenterne. Uddelegering sker ifølge konstitueret leder i stabile borgerforløb med oplæring ved behov, og der udfyldes delegeringsskemaer med medarbejdernes underskrifter.</p>



	<p>Medarbejderne beskriver, hvorledes en delegering foregår, jf. delegeringspraksis af sundhedslovsopgaver, fx uddelegeres blodsukker- og blodtryksmålinger.</p> <p>Opfølgning hos borgerne er ifølge hjemmesygeplejersken og medarbejderne et tydeligt hængeparti, hvilket i flere tilfælde afspejles i dokumentationen.</p>
--	---

### 3. VURDERINGSSKEMA

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

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