



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Hjemmeplejen Blæksprutten ApS
Privat leverandør

Uanmeldt Tilsyn i hjemmeplejen
November 2022

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: Blæksprutten ApS, Frederikshavnsvej 79-83, 9800 Hjørring
Leder: Mia Jacobsen
Tilbudstype: Privat leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato for og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 16. november 2022, kl. 08.15 - 15.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Otte borgere• Tre medarbejdere Tilsynet blev afrundet sammen med leder og en planlægger.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Anna Røjbæk Lundbak, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder er på borgerbesøg ved ankomst på tilsynsdagen, men tilstøder kort efter. Leder har et dagligt fokus på at sikre kontinuitet og rette medarbejdere til opgaverne hos borgerne. Blæksprutten ApS betjener ca. 600 - 700 borgere, og de har 40 ruter i dagtimerne, 17 i aftentimerne og tre i nattetimerne.</p> <p>Projektet "DigiRehab" er nyligt opstartet, jf. samarbejdet med Hjørring Kommune, og medarbejderne har modtaget undervisning, og de har til opgave at udvælge og træne med borgere, som vil profitere af et træningsforløb på 12 uger. Leder nævner også, at medarbejderne har fået yderligere undervisning i dokumentationspraksis vedrørende borgere i SEL § 83a forløb. Et andet udviklingstiltag retter sig mod en intern omorganisering af planlæggerteamet, som betyder, at leder nu planlægger et mindre team, og understøtter de to øvrige planlæggere i stedet for tidligere tre planlæggere.</p> <p>Ifølge leder opleves der fortsat rekrutteringsudfordringer, dog i mindre grad end ved sidste tilsyn. Ledelsen arbejder målrettet på at få uddannet afløsere til at påbegynde uddannelse, fx opstarter to medarbejdere i et EUV 17 ugers forløb i det nye år. Aktuelt har leverandøren to vakante stillinger i nat, som pt. dækkes af faglærte kollegaer fra andre vagtlag.</p> <p>Medarbejdersituationen er overvejende stabil, og sygefraværet beskrives som under middel for området.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er arbejdet målrettet med sidste års anbefalinger, bl.a. med at sikre, at alle medarbejdere er grundigt introducerede til borgeropgaverne. Tilsynet bemærker dog, at anbefalinger vedrørende borgernes besøgsplaner og helbredstilstande 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 medarbejderne konsekvent opdaterer besøgsplaner med borgernes plejebehov for hele døgnet samt medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne sammen med hjemmesygeplejen og Visitationen sikrer løbende opdatering af funktionsevne- og helbredstilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau og de igangværende faglige indsatser.
3. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at samtlige medarbejdere oplæres i VAR-Portalen.
4. Tilsynet anbefaler, at leder formidler muligheden for borgergennemgang på de ugentlige konferencer i alle teams.
5. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i samarbejde med hjemmesygeplejen sikrer handlingsanvisninger med fyldestgørende beskrivelser af de uddelegerede sundhedslovsydelser.
6. Tilsynet anbefaler leder at afdække, om leverandørens praksis for delegeringsdokumentation efterlever kommunens retningslinjer, jf. uddelegeringspraksis.

2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et tilsyn hos privat leverandør Blæksprutten ApS. 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 otte stikprøver i dokumentationen.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation, hvor en engageret ledelse og medarbejdere i fællesskab sikrer, at hjemmehjælpen tilrettelægges og leveres på borgernes præmisser.

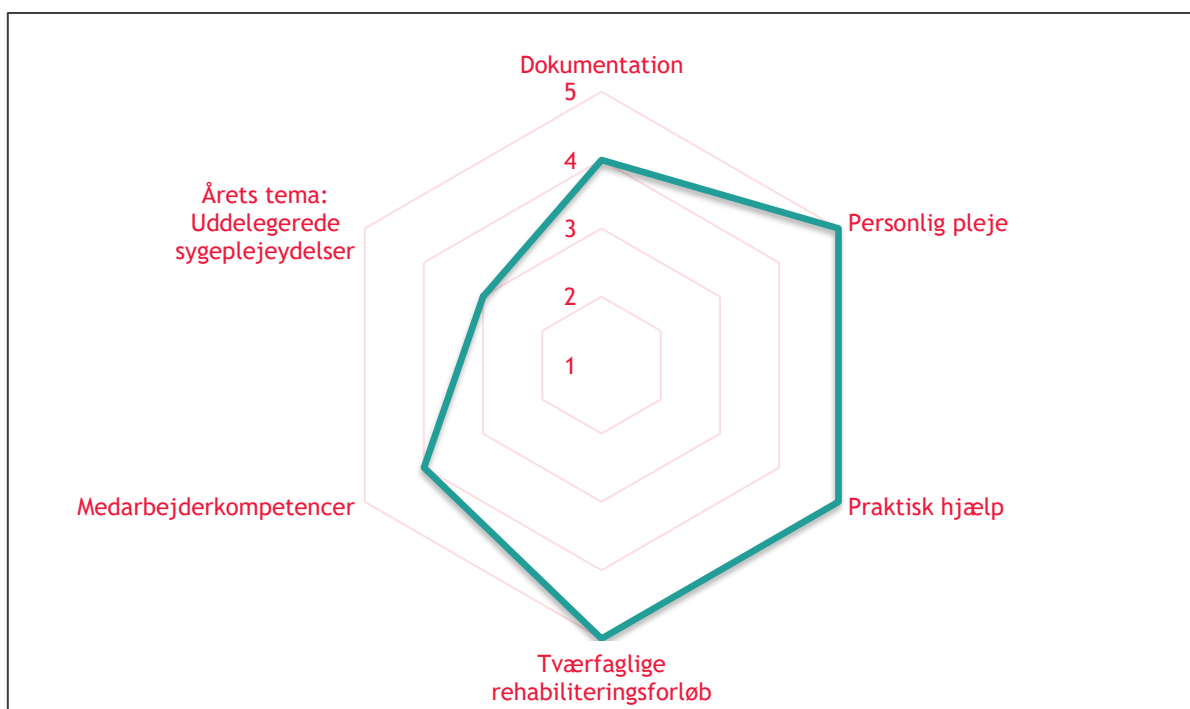
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet og faglighed, både i forhold til de midlertidige rehabiliteringsforløb samt vedrørende faste visiterede ydelser. Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte i samarbejde med borgerne.

Tilsynet har givet seks anbefalinger, som primært retter sig mod dokumentationspraksis, samt en enkelt anbefaling, som vedrører udvikling af medarbejdernes kompetencer.

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 de faglige indsatser og visiterede ydelser. Stedets kvalitetsansvarlige medarbejder udfører løbende audits, og to superbrugere understøtter desuden med side-mandsoplæring. Leder oplyser, at det primære ansvar for opdatering af tilstande ligger hhv. hos Visitationen og hjemmesygeplejen.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i fire besøgsplaner beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Hos de fire øvrige borgere savnes yderligere udfoldelse af borgernes plejebehov samt den faglige tilgang. Generelle oplysninger er overvejende velbeskrevne. Funktionsevnetilstande er overordnet ajourførte, mens helbredstilstande hos flere borgere mangler vurdering eller opdatering, svarende til borgernes aktuelle helbredssituation og de faglige indsatser.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</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 den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. De oplever, at medarbejderne kommer rettidigt, og at de kender opgaverne, og medarbejderne beskrives som lydhøre og fleksible i forhold til ønsker og vaner.</p> <p>Leverandøren arbejder målrettet med at skabe kontinuitet i den daglige organisering i form af kontaktpersonsordning og faste køreruter, som sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg.</p> <p>Ved morgenens fælles indmøde orienterer medarbejderne sig i dokumentationen, ligesom de har faglig sparring om opgaverne. En social- og sundhedsassistent er desuden tovholder på at afdække og sikre udførelse af opgaver i FMK. I løbet af dagen foregår der løbende telefonisk sparring, og social- og sundhedsassistenter kontaktes altid ved ændringer i en borgers tilstand. I den forbindelse nævnes det, at alle social- og sundhedsassistenter har en "akuttaske" med forskellige remedier, fx iltmåler og blodtryksapparat. Medarbejderne redegør desuden for deres store fokus på relationsarbejde og ønsket om at skabe tryk hos borgerne, da det ifølge medarbejderne understøtter kvaliteten af opgaverne, særligt hos borgere med kognitive problemstillinger.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard. Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen i relation til den daglige pleje og genoptræning. Der er et relevant fokus på sundhedsfremmende og forebyggende initiativer, f.eks. i forhold til mobilisering.</p> <p>Tilsynet observerer ved besøg i borgernes hjem, at de 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, såsom rengøring, hjælp til vasketøj og oprydning, og alle borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den leverede praktiske hjælp. Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform, og de beskriver medarbejderne som smilende og meget venlige.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de har fokus på at inddrage borgernes ressourcer i de tilfælde, hvor de giver mening. Derudover er medarbejderne opmærksomme på de hygiejniske risikofaktorer i borgernes hjem, og de anvender fx handsker, separate klude samt blå overstræksko i forebyggelsesøjemed og for at sikre kvalitet i leveringen af opgaven.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnisk standard i de besøgte borgers hjem, herunder også borgernes evt. 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 tre besøgte borgere i forløb efter SEL § 83a kan redegøre for deres mål med træningen. Borgerne er opstartet på forskellige tidspunkter, og to borgere, som er midt i deres forløb, oplever god effekt, og de føler sig generelt inddragede i aftaler og samarbejdet om den daglige pleje og praktiske hjælp. Borgerne oplever desuden, at medarbejderne er dygtige til at understøtte og variere hjælpen, alt efter borgernes daglige formåen og overskud.</p> <p>Medarbejderne kan ligeledes kompetent redegøre for praksis og planlægning af de midlertidige rehabiliteringsforløb. Nye borgere præsenteres af Visitationen på ugentlige konferencer, ligesom igangværende forløb følges op i uge 2-5-10, jf. kommunens retningslinjer. Borgerne tildeles altid en kontaktperson og forløbsansvarlig, som deltager på de tværfaglige konferencer sammen med Visitationen, ledelse og hjemmesygeplejen samt leverandørens kvalitetsansvarlige medarbejder.</p> <p>Medarbejderne redegør for et velfungerende og tæt tværfagligt samarbejde om borgerne i SEL § 83a forløb, og de har stor opmærksomhed på at inddrage borgerne mest muligt med henblik på at understøtte og motivere dem til at genvinde tidligere funktionsniveau og kunnen. Ifølge medarbejderne er det primært borgere med fraktur, eller som er udskrevet fra hospitalet, som tilbydes de midlertidige rehabiliteringsforløb.</p> <p>Dokumentationen afspejler opfølgning fra statusmøder 2-5-10 uger henne i forløbet, ligesom borgernes fremskridt er dokumenteret.</p>
<p>Medarbejderkompetencer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at leverandøren har de rette kompetencer til opgaverne. Leder og den kvalitetsansvarlige medarbejder arbejder løbende med udviklingen af medarbejdernes kompetencer i form af undervisning, kurser, faglige møder og inddragelse af relevante samarbejdspartnere. Derudover har leverandøren tilknyttet en psykoterapeut og kropsterapeut, som leder bevidst, tilbyder medarbejderne for at bevare og understøtte medarbejdertrivslen. Supervision afholdes tillige i mindre teams, fx i komplekse borgerløb. Introduktion af nye medarbejdere er ifølge leder individuelt tilpasset den enkelte medarbejders erfaring og viden, ligesom nye afløser først tilbydes en "praktikvagt" med lederopfølgning, inden en reel oplæring og introduktion iværksættes.</p> <p>Medarbejderne oplever overvejende gode muligheder for at dygtiggøre sig og udfolde deres kompetencer. De fremhæver især et godt indbyrdes sparringsrum samt et tæt samarbejde med hjemmesygeplejerskerne, fx vedrørende spørgsmål i FMK. Cura-hjælp bruges ligeledes som opslagsværk i forhold til arbejds-gange. Dog ytrer medarbejderne ønske om yderligere tværfaglig sparring og borgergennemgange hos permanente borgere. Dette adresseres til leder, som overraskes af medarbejdernes udmelding og straks vil følge op, idet de ugentlige konferencer også har til hensigt at gennemgå borgere i permanente forløb. Medarbejderne kender desuden ikke til VAR-portalen eller dens muligheder, men de erkender, at kollegaer har været på kursus med henblik på vidensdeling og implementering.</p>

	<p>Medarbejderne beskriver et godt arbejdsmiljø og et meget godt kollegialt sammenhold. Der er fokus på at foregribe forråelse via løbende drøftelser, og tilsynet oplyses om en nylig personalesag, som dog omhandler adfærden internt i gruppen, hvor omgangstonen atter var i fokus. Medarbejderne nævner en stor tillid til at drøfte brud på en professionel tilgang til borgerne, indbyrdes eller med ledelsen, hvilket ikke har været nødvendigt.</p> <p>Kommunikationen og adfærden til borgerne er ifølge medarbejderne individuel, og med afsæt i at udvise respekt for den enkelte borgers levevis og vaner. Medarbejderne samstemmer i forhold til, at de altid banker på og præsenterer sig ved ankomst, ligesom de bærer leverandørens uniform, så borgerne kan genkende dem.</p>
<p>Årets team: Uddelegerede sygeplejeydelser</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Strukturen for delegeringspraksis tager afsæt i leverandørens kontrakt med kommunen og aftalerne for overdragelse af sundhedslovsopgaver samt fire årlige samarbejds møder på lederniveau. Yderligere redegøres der for en løbende indbyrdes kontakt med hjemmesygeplejen i hverdagen.</p> <p>I et enkelt tilfælde er der dog givet dispensation i forhold til aftalte rammer for SUL-ydelser efter kommunens egen foranledning. Ifølge medarbejderne overdrages hovedsageligt ydelser, såsom stompleje, kompressionsbehandling, RIK samt opgaver, som vedrører medicin eller ernæringsindsatser.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at det er hjemmesygeplejen, som vurderer, om borgernes forløb er stabile, og de overdrager ofte opgaverne via Cura-systemet. Handlingsanvisninger udarbejdes ligeledes af sygeplejerskerne inden overdragelsen, og det er leverandørens planlægger, som tildeler opgaverne til medarbejderne. I den forbindelse nævnes, at leverandøren ikke har en fysisk oversigt over medarbejdernes kompetencer inden for SUL-ydelser, som en dokumentationsramme, men at planlæggerne har viden derom eller indgår i dialog med medarbejderne.</p> <p>Hjemmesygeplejerskerne oplærer desuden medarbejderne i de uddelegerede SUL-ydelser ved behov herfor, og der beskrives et velfungerende samarbejde. Medarbejderne tilkendegiver lydhørhed og accept, hvis og når opgaver returneres til sygeplejen, grundet øget kompleksitet.</p> <p>Tilsynet konstaterer ved gennemgang, at flere handlingsanvisninger, relateret til overdragede SUL-ydelser, fremstår mangelfulde i forhold til den faglige indsats, fx ved vægtmåling, cirkulationsproblematik og medicinadministration. Medarbejderne reflekterer over, at de nok også i højere grad kan være behjælpelige med at tilvejebringe fyldestgørende handlingsanvisninger ved at give hjemmesygeplejen tilbagemeldinger om manglerne.</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.