



Tilsynsrapport

Brønderslev Kommune

Sundhed og Velfærd

Privat leverandør af personlig pleje ud fra
fritvalgsbeviser - Blæksprutten

Uanmeldt tilsyn
November 2024

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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 den konkrete leverandør.

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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Blæksprutten, Håndværkervej 1, 9700 Brønderslev

Direktør: Vibeke Haaning

Antal besøgte borgere: Tre borgere

Dato for tilsynsbesøg: Den 15. november 2024, kl. 08.15 - 13.45

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Afdelingsleder
- Tremedarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet blev afrundet med afdelingsleder, som blev oplyst om tilsynets foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet møder op på den private leverandørs lokation, hvor der ikke er medarbejdere til stede. Tilsynet kontakter Blæksprutten via hovednummeret, og får kontakt til afdelingslederen, der befinder sig på kontoret i Hjørring. Afdelingsleder og en medarbejder tilstøder tilsynet efter ca. en time, hvorefter tilsynet tilrettelægges.

Afdelingsleder oplyser, at den private leverandør pt. udfører ydelser hos 13 borgere med fritvalgsbeviser, og afdelingsleder tilkendegiver, at virksomheden arbejder på at erhverve flere borgere i fremtiden. Ifølge afdelingsleder er samarbejdet med Brønderslev Kommune forbedret, og særligt positivt beskrives samarbejdet med sygeplejefaglig leder, grundet en oplevelse af vidensdeling og tilbud om sparring og flere delegerede sygeplejefaglige opgaver.

Aktuelt er leverandøren udfordret, idet to ud af de faste seks medarbejdere, der er tilknyttede Brønderslevafdelingen, er langtidssygemeldte. Fraværet dækkes dels ved hjælp af en vikar og de øvrige faste medarbejdere i Brønderslevafdelingen samt med hjælp fra kollegaer, der er tilknyttede Hjørringafdelingen. Afdelingsleder har også indimellem udført opgaver hos borgerne, hvis der har været behov for dette, og hun anerkender desuden medarbejderne for deres hjælpsomhed og lyst til at byde ind med ekstra vagter. Sygefraværet er, grundet de to langtidssygemeldinger og den mindre enhed, højt, mens korttidsfraværet beskrives som lavt.

Afslutningsvist oplyser afdelingslederen, at der ikke er modtaget klager eller bekymringshenvendelser fra borgere eller pårørende.

1.2 Opfølgning

Afdelingsleder tilkendegiver, at der er fulgt op på sidste årsanbefalinger, bl.a. med at sikre rette levering af de visiterede ydelser og ift. til at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis.

2. Uanmeldt tilsyn Personlig pleje ud fra Fritvalgsbeviser

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Brønderslev Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af personlig pleje ud fra Fritvalgsbeviser. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Der er foretaget tre stikprøver.

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at den private leverandør er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, der har fokus på, at de visiterede ydelser tilrettelægges med afsæt i kontinuitet og i tæt samarbejde med borgerne. Aktuelt er leverandøren påvirket af langtidssygemeldinger, hvilket præger den mindre enhed, herunder muligheden for at tilbyde alle borgerne den vanlige kontinuitet og faste medarbejdere ved leveringen af kerneopgaven. En anbefaling er desuden givet i relation til efterlevelse af hygiejniske retningslinjer ifm. personlig pleje.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Brønderslev Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og at pleje, omsorg og støtte leveres med en overvejende god borgeroplevet og faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de omsætter den rehabiliterende tankegang i samarbejdet med borgerne. Det er samtidigt tilsynets vurdering, at dokumentationspraksis udgør et udviklingsområde, ligesom afholdelse af personalemøder samt anvendelse af VAR-portalen hos samtlige medarbejdere kræver ledelsesmæssig opfølgning mhp. at sikre et løft i medarbejdernes kvalitetssikring af opgaverne og generel kompetenceudvikling.

Tilsynet har givet anledning til i alt otte anbefalinger, fordelt på samtlige temaerne, fraset temaet *Kommunikation og adfærd*. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres med en målrettet ledelsesmæssig indsats.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til leverandørens fremadrettede udvikling:

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Anbefalinger

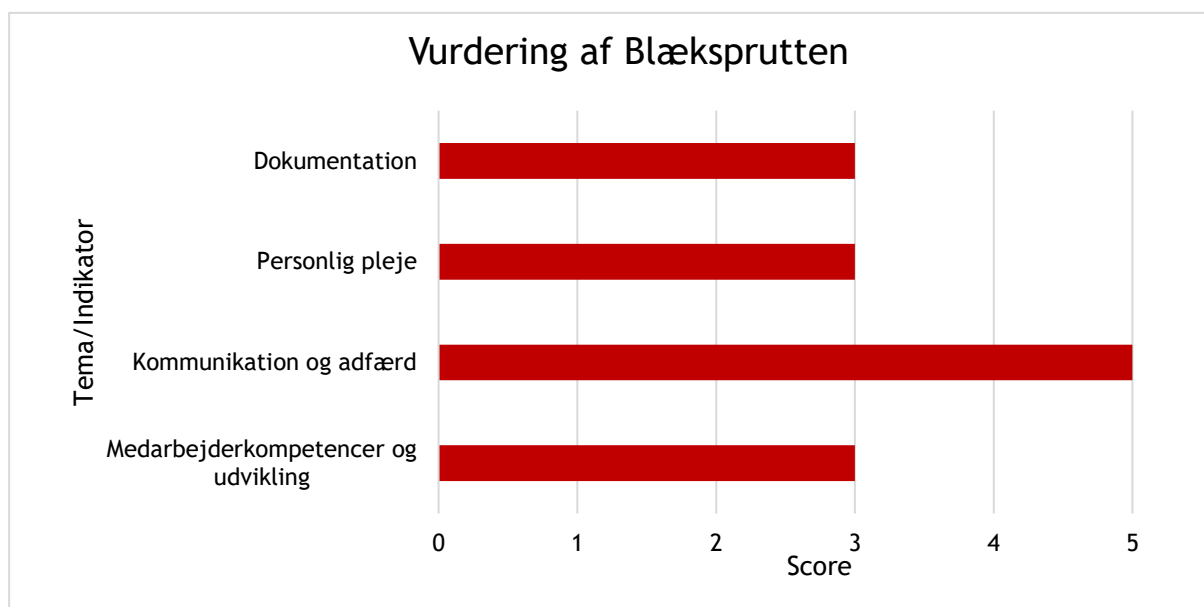
1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfolde døgnrytmeplanerne med fyldestgørende beskrivelser af borgernes plejebehov, herunder den rehabiliterende tilgang.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne hos en konkret borger opdaterer punktet vaner samt ajourfører fagligt notat i flere funktionsevnetilstande.
3. Tilsynet anbefaler, at social- og sundhedsassistenter følger op på handlingsanvisninger på delegerede sundhedslovsydelser, og sikrer beskrivelse af handlinger ved afvigelser, fx ved indsættelse af konkret link til VAR-portalen, relateret til ydelsen.
4. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne har en øget opmærksomhed på, at observationsnotater konsekvent relateres til relevante tilstande.

5. Tilsynet anbefaler afdelingsleder at følge op på et konkret borgerudsagn og at sikre, at borgerne modtager hjælp og støtte, svarende til borgernes ønsker og de visiterede ydelser.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på og sikre, at medarbejderne anvender plastforklæder ved risiko for stænk, jf. Nationale infektionshygiejniske retningslinjer.
7. Tilsynet anbefaler, at afdelingsleder sikrer afholdelse af personalemøder mhp. at understøtte løbende borgergennemgang, herunder med mere dybdegående borgerrelaterede drøftelser.
8. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere kender, og kan anvende VAR-portalen som opslagsværk og i forbindelse med kvalitetssikring af en opgave.

2.3 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.



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Dokumentation

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne beskriver, hvordan dokumentationen anvendes som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og at den understøtter de faglige indsatser samt visiterede ydelser. Medarbejderne oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling ift. opdatering af borgerjournalerne, hvor kontaktpersonen er ansvarlig for opdatering af borgerjournaler. Dog er det social- og sundhedsassistenterne, der sammen med den kommunale hjemmesygepleje, er tovholdere for helbredstilstande.

Dokumentationen for tre borgere gennemgået med en social- og sundhedsassistent.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgernes ressourcer og helhedssituation. Dog savnes der opdatering og beskrivelse af, at en borger mobiliseres og liftes til et hvil om dagen i sengen, mens den rehabiliterende tilgang hos en anden borger med fordel kunne udfoldes. Hos den tredje borger mangler udfoldelsen af hjælpen ved bad. Generelle oplysninger er udfyldte og opdaterede, jf. kommunens retningslinjer, fraset punktet 'vaner', som skal ajourføres.

Funktionsevnetilstande ses opdaterede hos to borgere, mens flere faglige notater i tilstandene hos en tredje borger savnes ajourføring. Helbredstilstande er i alle tilfælde opdaterede, og har sammenhæng til faglige indsatser. Der foreligger handlingsanvisninger på delegerede sundhedslovsydelser. Dog savnes der fyldestgørende beskrivelser, fx vedr. kateterpleje, inhalationsmedicin og støttestrømper, som kunne udfoldes fyldestgørende ved at indsætte konkret VAR-link i stedet for at linke til VAR-portalens forside. Tilsynet bemærker relevante observationsnotater, som ikke konsekvent er relaterede til relevante tilstande, og som udgør et udviklingsområde.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Personlig pleje

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.

Borgerne er meget tilfredse med deres faste medarbejdere og kontinuiteten, og de oplever lydhørhed og imødekommenhed ift. ønsker til fleksibilitet. En borger modtager konsekvent den visiterede og aftalte hjælp, som svarer til borgerens behov, og borgeren er meget tilfreds. En anden borger ytrer ligeledes stor tilfredshed og trykthed ved hjælpen, men er ærgerlig over, at borgeren ikke er hjulpet til et hvil i sin seng om formiddagen pågældende dag, som planlagt. Ifølge borgeren medfører det kropsligt ubehag at hvile i sin kørestol, og borgeren har flere gange oplevet, at formiddagshvilet ikke har kunnet imødekommes af medarbejderne. Borgeren er oplyst, at fravigelsen på dagen omhandler medarbejdermangel. En tredje borger oplyser, at borgeren vanlig skal modtage hjælp af to medarbejdere til den personlige pleje, men har i en periode oplevet, at hjælpen kun er leveret af én medarbejder. Det betyder, at borgeren først er klar til at komme op sidst på formiddagen. Borgeren er ikke helt tilfreds med det, og finder det demotiverende, hvorfor borgeren indimellem bliver i sin seng, da borger alligevel skal hvile efter sin frokost. Udsagn er drøftet med afdelingsleder, der vil følge op herpå.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den relevante pleje og omsorg ved kontaktpersonordning og faste køreruter med fokus på kontinuitet. Hver morgen mødes medarbejderne på kontoret i Brønderslev, og orienterer sig i dokumentationen samt har faglig sparring. Social- og sundhedsassistenten orienterer sig også i FMK.

Medarbejderne beskriver, hvordan de tager udgangspunkt i borgernes vaner og ønsker ift. pleje- og omsorgsydelser, fx ønsker til døgnrytme. I den forbindelse nævner medarbejderne, at udmøntningen af klippekort sker med afsæt i borgernes ønsker, og omfatter både ledsagelse på sygehus og hjælp til oprydning eller indkøb.

Ved ændringer i borgernes tilstand inddrages en social- og sundhedsassistent, der udarbejder en faglig vurdering og evt. udfører TOBS - eller kontakter borgerens praktiserende læge efter samtykke fra borgeren. Ifølge medarbejderne er det social- og sundhedsassistenternes overordnede opgave at have overblik og at følge op på faglige indsatser, ligesom den faglige sparring om borgerne foregår løbende i hverdagen. Medarbejderne beskriver et tværfagligt og velfungerende samarbejde med hjemmesygeplejen og terapeuter ift. at understøtte en helhedsorienteret borgerindsats.

Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, og de motiverer borgerne til at anvende egne ressourcer, fx ved lejring og støtte til vaske eller påklæde sig selv i det omfang, dagsformen tillader. Medarbejderne har opmærksomhed på, at den rehabiliterende tilgang har positiv betydning for borgernes identitet. Der er ligeledes relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggende tiltag hos borgerne. Dog afspejler medarbejderinterviewet, at anvendelse af forklæder ved nedre hygiejne ikke anvendes konsekvent, og at det udgør et udviklingsområde, hvilket er drøftet med afdelingsleder. Tilsynet observerer, at borgerne er velsoignerede ud fra deres livsstil.

2.4.3 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og de udtrykker stor tryghed ved de kendte faste medarbejdere. En borger, der har en svingede dagsform, oplyser om et forbedret samarbejde det seneste år, hvor medarbejdernes kendskab til borgerens ønsker til den indbyrdes kommunikation, alt efter humør og funktionsniveau, respekteres og imødekommes.

Afdelingsleder og medarbejdere redegør for, at samtlige borgere mødes med en individuel tilgang, som er tilpasset borgernes ønsker, behov og personlighed, fx giver det mening at synge under plejen hos enkelte borgere. Medarbejderne reflekterer desuden over, at de inddrager borgernes levede liv eller har samtaler om kæledyr i dialog med borgerne, ligesom medarbejdernes adfærd i samspillet med borgerne er med afsæt i en respektfuld og anerkendende tilgang.

Både afdelingsleder og medarbejdere har opmærksomhed på at foregribe forråelse, fx ved at kunne sige til og fra over for en opgave eller bytte opgaver indbyrdes, hvis overskuddet ikke er til stede. Derudover har medarbejderne indbyrdes fokus på omgangstonen og omtalen af borgerne i de daglige og faglige drøftelser samt tillid til at drøfte evt. brud på omgangstonen med hinanden eller med ledelsen, såfremt det skulle opstå.

2.4.4 Medarbejderkompetencer og udvikling

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.

Afdelingsleder vurderer, at medarbejderne har relevante personlige og faglige kompetencer, som matcher borgernes behov. Afdelingsleder oplyser, at seks faste medarbejdere er tilknyttede Brønderslevafdelingen, ligeligt fordelt mellem social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Dog er gruppen aktuelt påvirket af langtids-sygemeldinger, hvorfor en vikar fra Hjørringafdelingen er fast tilknyttet pt.

Leverandøren understøtter medarbejdernes kompetenceudvikling via løbende faglig sparring samt tilbud om kurser inden for forflytning og førstehjælp. Alle medarbejderne har desuden været igennem et undervisningsforløb i Nexus. Afdelingsleder anerkender medarbejdernes viden om de forskellige borgere og medarbejdernes evne til at dele viden indbyrdes i gruppen. I et borgerforløb har kommunens demenskoordinator været inddraget ift. sparring om faglige tilgange, ligesom medarbejderne har modtaget undervisning fra sygeplejen i forebyggelse af UTH. Medarbejdertrivslen beskrives af afdelingsleder som god, og afdelingsleder bemærker, at medarbejderne i den pågældende gruppe også skal kunne trives med at levere ydelser til samme borgere og agere i en lille enhed.

Introduktion af nyansatte sker i begrænset omfang grundet få udskiftninger i medarbejdergruppen. Nye medarbejdere introduceres har følgedage ligesom individuel oplæring og opfølgning sker ud fra den enkelte medarbejders kompetencer og erfaring.

Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, og de føler sig godt rustede til opgaverne, bl.a. ved den løbende faglige sparring. Alle medarbejderne oplyser desuden om gennemgået undervisning i Nexus, og de oplever stor imødekommenhed ved behov for oplæring i specifikke ydelser, fx RIK eller øjendryp. Medarbejderne beskriver derudover, at vidensdeling sker i det daglige, ligesom medarbejderne selv er opsøgende ved tvivl. I den forbindelse reflekterer en medarbejder over sine mange opslag i VAR-portalen, mens en anden medarbejder oplyser aldrig at have brugt VAR-portalen, og ikke føler sig fortrolig med portalen. Medarbejderne tilkendegiver ligeledes, at der efter sommerferien kun er afholdt et personalemøde med borgergennemgang og vidensdeling. Aflysningerne tilskrives mangel på tid og kollegaers fravær, grundet langtidssygemeldinger. Medarbejderudsagn er videreformidlet til afdelingsleder.

Medarbejderne oplyser om et velfungerende indbyrdes samarbejde samt en god trivsel, men de kan mærke fraværet af to kollegaer i den lille enhed, bl.a. bydes der ind, og tages ekstra vagter, mens hjælpen fra Hjørringafdelingen værdsættes.

I vurderingen vægtes desuden de aktuelle sygemeldinger i den mindre medarbejdergruppe, som samlet set udgør et samlet kompetencetab i den faste medarbejdergruppe.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Brønderslev Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 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 plejehjem, 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.