



Tilsynsrapport Brønderslev Kommune

Sundhed og Velfærd
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Team 1, Gruppe 9

Uanmeldt tilsyn
April 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



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@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: Team 1, gruppe 9, Grønnegade 29, 9700 Brønderslev

Leder: Mette Mørk Brandt

Antal besøgte borgere: Fire

Dato for tilsynsbesøg: Den 15. maj 2024, kl. 08.15 - 14.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Afdelingsleder
- Tre medarbejdere
- Fire borgere
- En pårørende

Tilsynet blev afrundet med leder, der blev oplyst om tilsynets foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

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

1.1 Aktuelle vilkår

Leder har siden sin ansættelse i maj 2023 arbejdet målrettet og fokuseret med den daglige drift og etablering af strukturer og arbejds gange, som sikrer fælles retning ift. levering af kerneopgaven samt understøtter opkvalificering af medarbejdernes faglighed.

Leder oplyser, at en handleplan blev udarbejdet efter sidste tilsyn, og at de er fulgt op med konkrete indsatser, bl.a. undervisning i dokumentationspraksis, gennemgang af borgerjournaler med konsulent, ligesom leder har italesat tydelighed ift. rolle- og ansvarsfordelingen i relation hertil. Derudover har leder implementeret fælles indmøde om morgenen for samtlige medarbejdere samt indført triagering af borgerne på hverdage ud fra en fast struktur. Ifølge leder har medarbejderne generelt tilkendegivet positive tilbagemeldinger derom, og leder har oplevelsen af en styrket medarbejdergruppe, som nu tager ansvar for opgaverne i fællesskab.

Leder oplever ligeledes, at det igangværende Affectum forløb bidrager til en løbende udvikling af medarbejdernes faglighed, herunder forståelse og samarbejde ift. kerneopgaven. Opstartspakker i forbindelse med visitering af varig hjælp til nye borgere, som har politisk opbakning, er også implementerede hos leverandøren, og de har, ifølge leder, haft et positivt udfald i form af øget dokumentation og borgerinddragelse fra opstarten af hjælpen hos nye borgere. Leder fortæller desuden om et velfungerende makkerskab med leder, der varetager ledelsen af et andet team, som også har til huse på samme matrikel, fx planlægges fælles undervisning af faglige fokusområder. Leder oplever ingen nævneværdige udfordringer.

Medarbejdersituationen beskrives som stabil, og sygefraværet er faldet markant det seneste år, og det er, ifølge leder, på et middel niveau med en langtidssygemeldt medarbejder, der er i sin opsigelsesperiode. Aktuelt har leverandøren en vakant stilling, som er i opslag.

Leder har ikke modtaget klager.

1.2 Opfølgning

Leders udarbejdede handleplan har dannet grundlag for opfølgning på sidste års tilsyn og anbefalinger, som var rettet mod dokumentationen, levering af plejen, medarbejdernes manglende anvendelse af værnemidler og VAR-portal. Leders handleplan har omfattet indsatser og opfølgning på alle områder, og tilsynet bemærker en positiv udvikling i relation hertil.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Brønderslev Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmeplege Team 1, Gruppe 9. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at visiterede ydelser tilrettelægges og leveres i tæt samarbejde med borgerne.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Brønderslev Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og støtte leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, som medvirker til tryghed hos borgerne. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de omsætter den rehabiliterende tankegang i samarbejdet med borgerne. Tilsynet har afdækket enkelte mangler i dokumentationen, ligesom et borgerudsagn har medvirket til en anbefaling.

Tilsynet har i alt givet anledning til tre anbefalinger, som er rettede mod temaerne *Dokumentation* og *Kommunikation og adfærd*. Tilsynet vurderer, at manglerne ville kunne udbedres med en mindre, men 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.

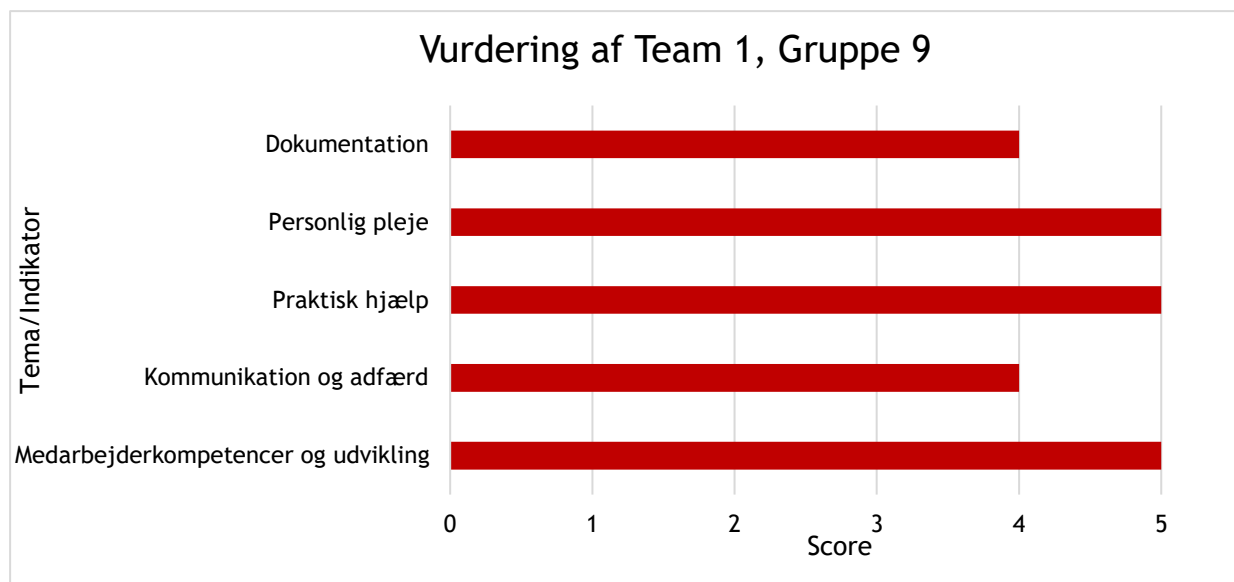
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer en konkret borgers journal med beskrivelse af den praktiske hjælp.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejder en øget opmærksomhed på at præsentere sig ved ankomst på borgerbesøg.

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: 4

Vurdering:

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

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter de faglige indsatser og visiterede ydelser. Medarbejderne oplyser, at dokumentationspraksis har haft et mærkbart øget fokus det seneste år med systematik, undervisning og drøftelser, ligesom medarbejderne kan redegøre for en klar rolle- og ansvarsfordeling ift. opdatering af borgerjournalerne. I den forbindelse nævner medarbejderne, at de nye opstartspakker ved nye borgere danner grundlag for en dækkende dokumentation fra opstarten af hjælpen.

Dokumentationen for fire borgere er gennemgået med leder og planlægger.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg samt praktisk hjælp er beskrevet i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgernes ressourcer og helhedssituation. Hos en enkelt borger savnes der dog udfoldelse af hjælpen til rengøring og klippekort. Generelle oplysninger er velbeskrevne, jf. kommunens retningslinjer. Funktionsevnetilstande ses ajourførte, fraset enkeltstående tilstande hos to borgere, der mangler opdatering og vurdering, svarende til aktuelle funktionsniveau. Helbredstilstande er i alle tilfælde ajourførte, og de har sammenhæng til faglige indsatser. Der foreligger handlingsanvisninger i relation

til delegerede sundhedslovsindsatser. Tilsynet bemærker relevante observationsnotater, som konsekvent er relaterede til relevante tilstande, og der ses en tydelig rød tråd og sammenhæng i dokumentationen.
Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Personlig pleje

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager den visiterede og aftalte hjælp, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, og de føler sig medinddragede ift. plejens udførelse. En borger i et SEL § 83a forløb oplever god effekt af forløbet indtil videre, og borgeren oplyser både om genoptræning med kommunens terapeut og medarbejderne. Flere borgere værdsætter desuden, at medarbejderne er lydhøre over for borgernes ønsker, fx hjælpes en borger senere i seng i weekenden. En pårørende udtrykker meget stor tilfredshed med hjælpen og kvaliteten af plejen til sit familiemedlem.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den relevante pleje og omsorg, fx via fælles koordinerende morgenmøder og triagering på alle hverdage, indeholdende faglige drøftelser. Social- og sundhedsassistenter har forinden morgenen afvikling af triage i de forskellige grupper orienteret sig i korrespondancer og observationsnotater. Medarbejderne reflekterer over et øget samarbejde og tværfaglig sparring om borgeropgaverne efter indførelse af fælles indmøde om morgenen, ligesom de redegør for et tæt samarbejde med erfaren planlægger ift. planlægning af ruter. Medarbejderne er opdelt i teams med henblik på at sikre kontinuitet i levering af kerneydelsen, og medarbejderne har overvejende faste ruter. Medarbejderne er opmærksomme på at imødekomme borgernes ønsker og vaner individuelt, fx ift. døgnrytmen. Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages social- og sundhedsassistenter, der udarbejder en faglig vurdering, alt efter problematik, og der måles værdier eller der sparres med hjemmesygeplejen ved behov herfor.

Den helhedsorienterede indsats hos borgerne understøttes ligeledes via et velfungerende tværfagligt samarbejde med Visitationen, terapeuter samt praktiserende læger og hjemmesygeplejen. Hver 14. dag afvikles der tværfaglige borgerkonferencer, hvor bl.a. borgere i SEL 83a forløb drøftes, og opfølgning sker i forhold til aktuelle indsatser og borgernes effekt deraf.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder delvist kompenserende med fokus på at inddrage borgernes egne ressourcer mest muligt ved at afkode dagsformen, eller borgerne motiveres til at vaske sig i det omfang, de formår.

Tilsynet observerer på borgerbesøgene, at borgerne er velsoignerede ud fra deres livsstil og levevis.

2.4.3 Praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager hjælp til rengøring, vasketøj, oprydning og klippekort, og de tilkendegiver stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Enslydende udsagn er fra en pårørende, der tilføjer, at ægteparret ligeledes har tilkøbt yderligere rengøringshjælp. Borgerne og pårørende oplyser, at medarbejderne kommer som aftalt, og at medarbejderne er lydhøre over for borgernes ønsker.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de har fokus på at inddrage borgernes ressourcer ved at dele opgaverne op i videst muligt omfang, og at give eksempler på borgere som tørrer støv af, mens medarbejderne udfører den resterende del af en rengøring.

Medarbejderne kan fortælle om deres øgede opmærksomhed på særlige indsatser i relation til hygiejniske risikofaktorer hos borgeren. Medarbejderne redegør bl.a. for, at de anvender plastforklæde i situationer med risiko for sprøjt og stænk, ligesom hyppig afspritning af hænder og skift af handsker benyttes hos borgerne. Derudover reflekterer medarbejdere over, at anvendelse af mundbind benyttes, hvis en medarbejder fx er forkølet med henblik på at undgå smittespredning til sårbare borgere.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard hos de besøgte borgere ud fra deres livsstil.

2.4.4 Kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform. Dog er en borger utryk og ærgerlig over, at ikke alle medarbejdere præsenterer sig ved ankomst, selv om borgeren har tilkendegivet ønske om dette, særligt når borgeren ligger i sin seng om morgenen. Udsagn er videreformidlet til leder.

Leder har italesat faglig og fælles retning for, hvordan medarbejderne kommunikerer og agerer ude i borgernes hjem. I den forbindelse nævner leder, at medarbejdernes respekt er italesat som væsentligt i omgangsformen. Derudover nævner leder, at Affectum-forløbet udvider medarbejdernes refleksioner omkring deres indbyrdes kommunikation, ligesom det aktuelle modul har fokus på at arbejde med feedbackkulturen, herunder hvordan medarbejderne får kommunikeret og modtaget feedback på en kærlig og konstruktiv måde, hvilket, ifølge leder, også positivt påvirker arbejdspladsen.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad de lægger vægt på ift. kommunikationen og adfærden til borgerne, som er individuelt tilpasset den enkelte borger og situation, fx anvendes humor ved nogle borgere, mens bestemte ord fx ikke skal anvendes hos andre borgere. Derudover er medarbejderne opmærksomme på relationens betydning, og at borgerne mødes med åbenhed, lydhørhed og en sproglig jargon, som tager afsæt i borgernes livshistorie og personlighed.

Der er opmærksomhed på at foregribe forråelse, og medarbejderne oplyser om indbyrdes fokus på omgangstonen, og de tilkendegiver tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes med hinanden eller med ledelsen, såfremt det skulle opstå.

2.4.5 Medarbejderkompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante personlige og faglige kompetencer, som matcher borgernes behov. Medarbejdergruppen tæller social- og sundhedsassistenter og -hjælpere og enkelte ufaglærte medarbejdere, der er grundigt oplært, og som har afgrænsede opgaver.

Leder har fokus på løbende kompetenceudvikling af medarbejderne via faglige drøftelser og de faglige møder, såsom triagerings-, gruppe- og teamsmøder. Et aktuelt VISO-forløb understøtter ligeledes udvikling af medarbejdernes viden og kompetencer. Møderne indeholder, ifølge leder, også undervisning, fx er medarbejderne nyligt undervist

i nedre hygiejne og kateterpleje via en simulationsdukke, hvor VAR-portalen ligeledes blev inddraget. Leder oplyser endvidere, at social- og sundhedsassistenternes individuelle kompetencer er blevet afdækket med afsæt i kommunens kompetenceprofil, da leverandøren har fået uddelegeret flere sundhedslovsydelser. Afdækningen er efterfulgt med fælles og individuel undervisning, så alle social- og sundhedsassistenterne er klædt på til opgaverne. Pt. er leder i gang med afvikling af MUS-samtaler, som indtil videre har afspejlet leders egen oplevelse af, at medarbejderne har faglige kompetencer, som matcher opgaverne. Medarbejdertrivlsen beskrives af leder som god.

Medarbejderne føler sig fagligt godt rustede til opgaverne, og de oplever tilfredsstillende muligheder for oplæring i nye opgaver og faglig sparring. I den forbindelse nævnes både hjemmesygeplejen og social- og sundhedsassistenter som kollegaer, der bistår ved oplæring, fx i stomipleje, øjendryp eller injektion, og medarbejderne beskriver tryghed ved at kunne bede om ekstra oplæring. De faglige møder, implementeringen af hverdagstriage og det fælles indmøde om morgenen fremhæves som berigende for medarbejdernes individuelle og samlede kompetenceniveau. Derudover har samarbejdet med tværfaglige samarbejdspartnere også betydning ift. at opnå ny faglig viden og andre perspektiver ift. oplevede faglige problematikker.

Medarbejderne redegør for tilbud om deltagelse i kurser, fx vedrørende forflytning, ligesom vedvarende fokus og undervisning i dokumentation og anvendelse af VAR-portalen har medvirket til nye arbejdsgange og et løft i viden herom.

Arbejdsmiljøet og det indbyrdes samarbejde er, ifølge medarbejderne, markant forbedret de seneste år, og medarbejderne oplever et fælles ejerskab ift. at sikre opgaveløsningen på en kvalificeret og konstruktiv måde. Leder beskrives af medarbejderne som meget imødekommende, synlig og retningsgivende, ligesom leder skaber tryghed ved at træde i karakter, når det kræves ift. den faglige retning og kerneopgaven.

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.
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.