



Tilsynsrapport

Brønderslev Kommune

Sundhed og Velfærd
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Team 4, GR. 23 + NV

Uanmeldt tilsyn
August 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 4, gruppe 23 + NV, Hjallerup Centret 5 2, 9320 Hjallerup

Afdelingsleder: Randi Aarup

Antal besøgte borgere: Fire borgere

Dato for tilsynsbesøg: Den 29. august 2024, kl. 08.45 - 14.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Afdelingsleder
- Tre medarbejdere
- Fire borgere
- To pårørende

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

Tilsynsførende:

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

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og tilrettelægges med leverandørens afdelingsleder, der oplyser om et velfungerende team, som betjener omtrent 300 borgere.

Teamet har dog siden maj 2024 været genhuset sammen med det andet hjemmeplejeteam i Hjallerup og hjemmesygeplejen i noget mindre lokaler, da skimmelsvamp blev opdaget i de tidligere lokaler, som nu er under renovering. Afdelingsleder forventer først at kunne flytte tilbage til de tidligere lokaler efter jul, og tilkendegiver, at de trange lokalefaciliteter betyder en stort indbyrdes hensyntagen og kreative løsninger, når der skal afholdes møder eller sparreres i hverdagen. De to afdelingsledere af de to hjemmeplejeteams i Hjallerup deler kontorer sammen, og har derudover et stort samarbejde i hverdagen vedrørende faglig fællesundervisning.

Afdelingsleders fokus har desuden været rettet mod at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis, bl.a. har leverandørens egen superbruger undervist kollegaer, ligesom kommunens systemadministrator har deltaget og bidraget med faglig sparring på gruppemøder. Afdelingsleder tilkendegiver, at dokumentationen er et vedvarende opmærksomhedspunkt i gruppen. Derudover er der arbejdet med systematikken for afvikling af triagemøderne, ligesom leverandøren er i sin spæde opstart med at etablere medstyrende teams, hvor planen er, at teamet skal opdeles i tre mindre medstyrende teams.

Afdelingsleder bemærker positivt udviklingen ift. rekruttering af faglærte medarbejdere, og hun bliver ugentligt kontaktet af social- og sundhedsassistenter, der søger job. Det har også medvirket til, at leverandøren har to social- og sundhedsassistenter mere ansat end sidste år.

Af udfordringer nævner afdelingsleder de aktuelle omstændigheder vedrørende de fysiske rammer.

Medarbejdersituationen er, ifølge afdelingsleder, kendetegnet ved stor stabilitet, og udskiftning blandt medarbejderne sker sjældent og oftest, hvis en medarbejder går på efterløn. Sygefraværet beskrives som lavt, og leverandøren har ingen langtidssygemeldte medarbejdere. Leverandøren har benyttet sig af sommerferievikarer, ligesom det har været nødvendigt at anvende eksterne vikarer hen over sommeren. Aktuelt har leverandøren fortsat enkelte ufaglærte medarbejdere ansat.

Afslutningsvist tilkendegiver afdelingsleder, at leverandøren ikke har modtaget officielle klager, og samtidigt er afdelingsleder løbende i dialog med borgerne ift. forventningsafstemning ift. opgaveløsningen.

1.2 Opfølgning

Afdelingsleder oplyser, at der er arbejdet med sidste år anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis og borgerinddragelse i SEL §83 a forløb, ligesom medarbejderne er undervist i psykiatri, som var et medarbejderønske sidste år.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Brønderslev Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Team 4, gr. 23 + NV. 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, der 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 borgeroplevet og faglig kvalitet. Dog har tilsynet givet anledning til en anbefaling i relation til en manglende opfølgning hos en konkret borger vedrørende aktuel faglig indsats, ligesom anbefalinger er givet i relation til dokumentationspraksis.

Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de omsætter den rehabiliterende tilgang i samarbejdet med borgerne og med opmærksomhed på at skabe tryghed ved SEL 83a-indsatser.

Tilsynet har i alt givet anledning til to anbefalinger, rettet mod temaerne *Dokumentation* og *Personlig pleje*, som tilsynet vurderer kan udbedres med en målrettet indsats fra afdelingsleder og medarbejdere.

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.

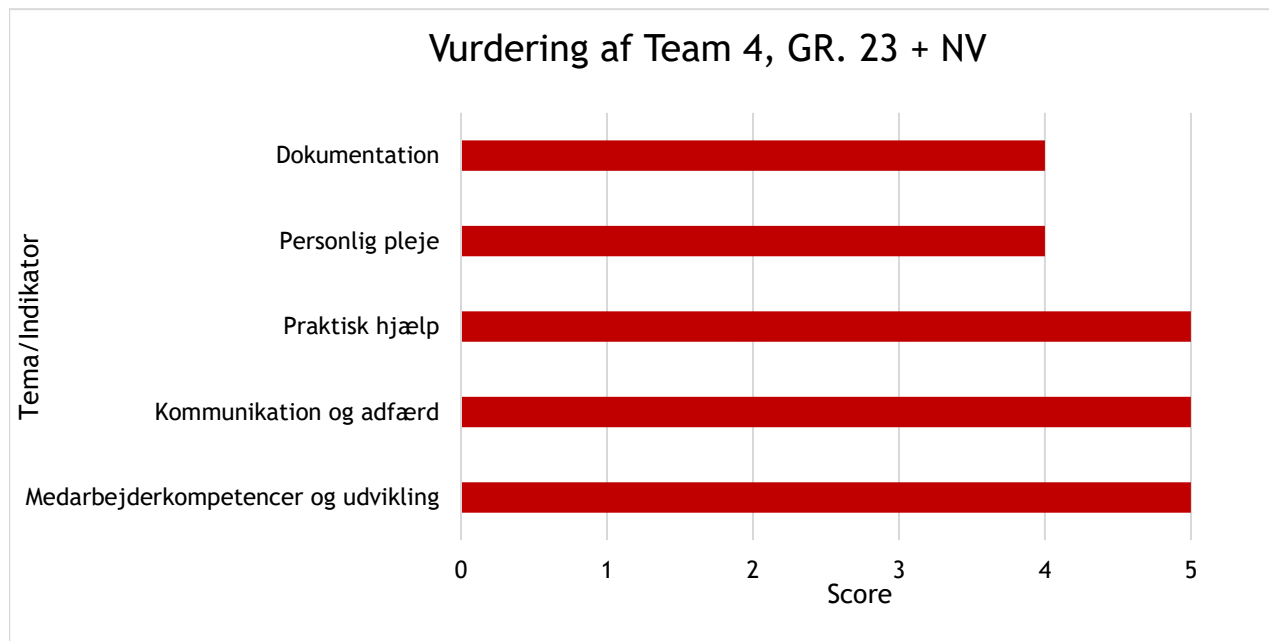
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at social og sundhedsassistenter sammen med hjemmesygeplejen sikrer fyldestgørende handlingsanvisninger vedrørende delegerede sygeplejefaglige indsatser.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne en øget opmærksomhed på at sikre relevante observationsnotater og følge op med en faglig indsats i relation til den aktuelle sårpleje hos en konkret borger.

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, at dokumentationen anvendes som et aktivt redskab for hverdagens praksis og i relation til de visiterede ydelser. Derudover redegør medarbejderne for en tydelig rolle- og ansvarsfordeling ift. opstart og opdatering af borgerjournalerne, hvor de faste medarbejdere ajourfører døgnrytmeplanerne og generelle oplysninger, ligesom funktionsevnetilstande, som er opstartede af Visitationen, opdateres ved ændringer. Hjemmesygeplejen og leverandørens social- og sundhedsassistenter er tovholdere vedrørende den sundhedsfaglige dokumentation, alt efter opgaverne. Ifølge medarbejderne har sidste års beslutning om "opstartspakker", som bl.a. omfatter dokumentationstid og besøg ved nye borgere, medvirket til en mere fyldestgørende og sammenhængende borgerjournal fra begyndelsen af et borgerløb, hvor medarbejderne også får forventningsafstemning af de visiterede ydelser med borgerne på besøgene.

Dokumentationen for fire borgere er gennemgået med en medarbejder.

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 nyopstartet borger i et SEL 83a-forløb er der beskrevet den midlertidige hjælp, som følges op med et opstartsmøde på tilsynsdagen. Generelle oplysninger er udfoldede, jf. kommunens retningslinjer, hvilket også gælder for funktionsevnetilstande, der ses ajourførte, svarende

til borgernes aktuelle funktionsniveau. Helbredstilstande er opdaterede. Handlingsanvisninger er oprettede og overvejende fyldestgørende beskrevet. Dog mangler en handlingsanvisning vedrørende øjendryp hos en borger at blive linket til rette tilstand, ligesom tilsynet savner en fyldestgørende handlevisning i relation til aktuell sårpleje og behandling hos en borger, hvor ydelsen er uddelegeret til leverandøren. Hos samme borger mangler der ligeledes opfølgende observationsnotater, grundet medarbejderbeskrivelse af såret to dage forinden, som indikerer en øget opmærksomhed, og som er drøftet med afdelingsleder. Tilsynet bemærker, fraset fra dette tilfælde, at der foreligger relevante observationsnotater, som konsekvent er relaterede relevante i tilstande hos to af borgerne.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Personlig pleje

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager den visiterede og aftalte hjælp, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse, og de oplever, at medarbejderne er lydhøre. En borger oplever god støtte ifm. med sit nylige behov for hjælp, og har på dagen haft opstartsmøde ift. sit SEL § 83a-forløb, hvilket borgeren beskriver som positivt.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den relevante pleje og omsorg, herunder med fælles indmøde og daglig triagering og faglig sparring. Om morgenen orienterer medarbejderne sig ligeledes i dokumentationen, ligesom leverandørens planlægger tilrettelægger køreruterne med afsæt i kontinuitet og faste medarbejdere. I den forbindelse nævner medarbejderne den nye teamstruktur med opstart af mindre selvstyrede teams fra oktober, som i endnu højere omfang skal sikre kontinuitet hos borgerne. Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages en social- og sundhedsassistent eller hjemmesygeplejen, ligesom medarbejderne redegør for et tæt samarbejde med planlægger ved behov for ændringer på dagen eller mere tid hos borgene ifm. en borgerproblematik. Medarbejderne tager udgangspunkt i borgernes vænner og ønsker, og pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard.

Den helhedsorienterede indsats hos borgerne understøttes via borgergennemgang på gruppemøder samt ved et velfungerende tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere, såsom diætist, terapeuter, hjemmesygeplejen og borgernes praktiserende læge.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med fokus på at inddrage borgerne mest muligt, eksempelvis i den daglige pleje. Hver 14. dag afholdes der desuden tværfaglige konferencer med deltagelse af fysioterapeut, hjemmesygepleje, afdelingsleder og medarbejdere, hvor borgere i SEL 83a-forløb, og de faglige indsatser hos dem, gennemgås og følges op. Medarbejderne kan desuden redegøre for et sundhedsfremmende og forebyggende sigte, fx ved at udføre basal pleje ud fra de hygiejniske principper for at forebygge UVI, hvilket medarbejderne også vejleder borgere om ved behov herfor.

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

Til grund for vurderingen lægges, at der hos en konkret borger ikke er fulgt op med daglige observationsnotater, som vurderes relevante for at understøtte en kvalificeret pleje pga. borgerens aktuelle og nyligt opståede sår, hvor den faglige indsats er delegeret til leverandøren.

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, indkøb, oprydning samt anretning af mad, og de oplyser, at hjælpen kommer som aftalt. Borgerne tilkendegiver stor tilfredshed med kvaliteten og måden, hjælpen udføres på. En borger fremhæver fx, at hjælpen ift. borgerens vask af tøj er fordelt mellem borgeren og medarbejderne, idet borgeren selv hænger vasketøjet op, og lægger det sammen. En pårørende, der er vant til at varetage tøjvasken hos familiemedlemmet, oplyser, at der er visiteret midlertidig hjælp til dette hos borgeren, da pårørende i en periode ikke har mulighed for at hjælpe som vanligt.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de er opmærksomme på, at hjælpen ydes i samarbejde med borgeren, og at hjælpen tilgodeser borgerens ønsker og vaner. Medarbejderne har fokus på at inddrage borgerens ressourcer i videst muligt omfang, fx at borgerne tørrer støv af, mens medarbejderne støvsuger. Medarbejderne kan ligeledes fortælle om særlige indsatser i relation til de hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, fx at de anvender handsker og forklæder og hyppig afspritning af deres hænder.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte borgers hjem ud fra borgernes levevis.

2.4.4 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 samtlige medarbejdere, hvor flere af borgerne tilkendegiver, at de har favoritter blandt medarbejderne, selv om alle medarbejderne omtales som imødekommende og venlige.

Afdelingsleder redegør for sit fokus på at sikre, at medarbejdergruppen er bevidste om en professionel og værdig tilgang til borgerne, og at medarbejderne værner om deres tavshedspligt i de forskellige hjem. Afdelingsleder har desuden været på enkelte borgerbesøg, og haft dialog med borgerne, bl.a. i tilfælde af behov for forventningsafstemning af tiltaleformen til medarbejderne, eller fx hvis afdelingsleder til triagemøderne fornemmer, at et møde mellem en borger og afdelingsleder vil fremme samarbejdet mellem leverandøren og borgeren.

Afdelingsleder og medarbejdere redegør for deres opmærksomhed på at foregribe forråelse, fx ved at medarbejderne indbyrdes har fokus på omgangstonen og tillid til at drøfte evt. brud eller undren over omgangstonen indbyrdes. Ifølge medarbejdere og ledelse opleves der ingen tegn på forråelse blandt medarbejderne, og generelt italesættes det, at alle tager ansvar for at oplyse samt sige til og fra, hvis overskuddet ikke er til en opgave, så der kan byttes eller ændres på køreruten.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne, hvor respekt, anerkendelse og imødekommelse er grundelementer i spillet. Derudover reflekterer medarbejderne over, at de ofte har et tæt og indgående borgerkendskab, grundet faste køreruter, og at de ellers afkoder såvel kendte som mindre kendte borgere ift. deres humør og dagsform. Ifølge medarbejderne er borgernes behov for spil meget individuelt, hvor nogle borgere profiterer af dialoger og en livlig jargon, mens medarbejderne hos andre borgere skal agere i et mere stille tempo og have opmærksomhed på ydmyghed. Medarbejderne oplyser en konsekvent opmærksomhed på, at de arbejder i borgernes hjem, og banker på døren, før de går ind hos borgerne.

2.4.5 Medarbejderkompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Afdelingsleder vurderer, at medarbejderne har relevante personlige og faglige kompetencer, som matcher borgernes behov. Afdelingsleder oplyser om 40 ansatte, hvoraf 10 er social- og sundhedsassistenter, og resten er social- og sundhedshjælpere. Afdelingsleder har desuden valgt at beholde enkelte ufaglærte medarbejdere, der har været afløsere i sommerferieperioden som afløserkorps. En ufaglært medarbejder er pt. af sted på 17 ugers opkolingsuddannelse til social- og sundhedshjælper, og afdelingsleder har en vedvarende opmærksomhed på at motivere afløsere til uddannelse inden for ældreområdet.

Leverandøren arbejder systematisk med opfølgning, videndeling og læring via faglige mødefora, såsom triage-, gruppe-, nattevagts- og assistentmøder. Derudover bidrager afvikling af tværfaglige konferencer til kompetenceudvikling for alle faggrupper. Af øvrige tiltag redegør afdelingsleder for kursus i forflytning, et aktuelt fokus på fald og forebyggelse deraf, ligesom der er planlagt kursus i hygiejne og palliation i efteråret. Medarbejdertrivsel er, ifølge afdelingsleder god, og afdelingsleder henviser bl.a. til medarbejdernes tilbagemeldinger i hverdagen samt til MUS-samtalerne.

Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, og de redegør for en medarbejdergruppe med stort indbyrdes kendskab og psykologisk tryghed til at efterspørge faglig sparring og oplæring, indtil den enkelte medarbejder er tryk i opgaven. Derudover fremhæver medarbejderne et velfungerende samarbejde med relevante samarbejdspartnere, som ligeledes medvirker til løbende kompetenceudvikling, ligesom de faglige mødefora tilskrives en væsentlig rolle for faglig udvikling med kontinuerlige drøftelser. Medarbejderne dygtiggør sig via opslag i VAR-portalen ved tvivl, og de oplyser om undervisning i psykiatriske lidelser, demens, forflytning og forebyggelse af tryksår.

Nyansatte introduceres via følgedage og invitation til fælles introduktion i kommunen, og en forholdsvis nyansat medarbejder tilkendegiver en god modtagelse og introduktionsperiode.

Arbejds miljøet er, ifølge medarbejderne, godt, hvor medarbejderne redegør for fællesskab med plads til forskellige personligheder og humor. Medarbejderne reflekterer over, at de er gode til hjælpe hinanden og til at få dannet relationer, hvilket også medvirker til, at sociale arrangementer uden for arbejdstid indimellem etableres.

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.