



Tilsynsrapport

Brønderslev Kommune

Sundhed og Velfærd
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Team 4, gruppe 22 + AV

Uanmeldt tilsyn
September 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 22 + AV, Hjallerup Centret 5, 9320 Hjallerup

Afdelingsleder: Tanja Stougaard

Antal besøgte borgere: Fire borgere

Dato for tilsynsbesøg: Den 3. september 2024, kl. 08.40 - 13.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Afdelingsleder
- Tre medarbejdere
- Fire borgere
- En pårørende

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

Tilsynsførende: Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og tilrettelægges i samarbejde med afdelingsleder, der oplyser om en velfungerende medarbejdergruppe, som betjener ca. 200 borgere fordelt på et større geografisk område med både by- og landruter. Aktuelt er leverandøren midlertidigt genhuset, idet der er fundet skimmelsvamp i leverandørens vanlige lokaler, som kræver en gennemgående renovering.

Afdelingsleder oplyser om et kontinuerligt fokus på medarbejdernes trivsel, hvor app'en TeamEffect i hverdagen anvendes som dialogredskab afdelingsleder og medarbejdere imellem, hvor medarbejderne på daglig basis bedømmer deres arbejdsdag. Afdelingsleder har dermed mulighed for hurtigt at reagere og følge op på pågældende medarbejder. Dertil tilføjer afdelingsleder, at hun prioriterer synlighed og at være tæt på medarbejderne i hverdagen.

Siden foråret 2024 har by-gruppen, som en prøvehandling, arbejdet med tværfaglig triage, hvor gruppen to gange ugentligt afvikler triagemøde fra morgenstunden i samarbejde med sygeplejen og Visitationen. Afdelingsleder tilkendegiver, at medarbejderne er positive over for tiltaget, som er med til at understøtte medarbejdernes faglighed. Prøvehandlingen skal netop evalueres, og afdelingsleder ser frem til, at den tværfaglige triage forhåbentligt kan udbredes til de øvrige grupper i teamet. Derudover oplyser afdelingsleder, at dokumentationspraksis er et vedvarende fokusområde, hvor både systemadministrator og gruppens superbrugere understøtter og underviser medarbejderne løbende.

Medarbejdersituationen er overvejende stabil, og teamet har ingen vakante stillinger. Sygefraværet er, ifølge afdelingsleder, stigende og på et middel niveau, aktuelt påvirket af to langtidssygemeldte medarbejdere, hvoraf den ene sygemelding er arbejdsrelateret.

1.2 Opfølgning

Afdelingsleder oplyser, at der er udarbejdet handleplan og fulgt op på sidste års anbefalinger vedr. dokumentation, kommunikation samt kompetenceudvikling. Tilsynet bemærker dog, at anbefalinger vedr. dokumentationen fortsat er gældende.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Brønderslev Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmeplejeteam Team 4, gruppe 22 + AV. 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 overvejende god borgeroplevelse og faglig kvalitet. Dog har borgerudsagn, i relation til kontinuiteten i pleje og omsorg, givet anledning til en anbefaling, ligesom anbefalinger er givet vedr. dokumentationspraksis, samt medarbejdernes ønsker for kompetenceudvikling og samarbejde med sygeplejen.

Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de omsætter den rehabiliterende tankegang i samarbejdet med borgerne.

Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger, som er rettede mod temaerne *Dokumentation, Personlig pleje og Medarbejderkompetencer og udvikling*. Det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne udbedres ved 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.

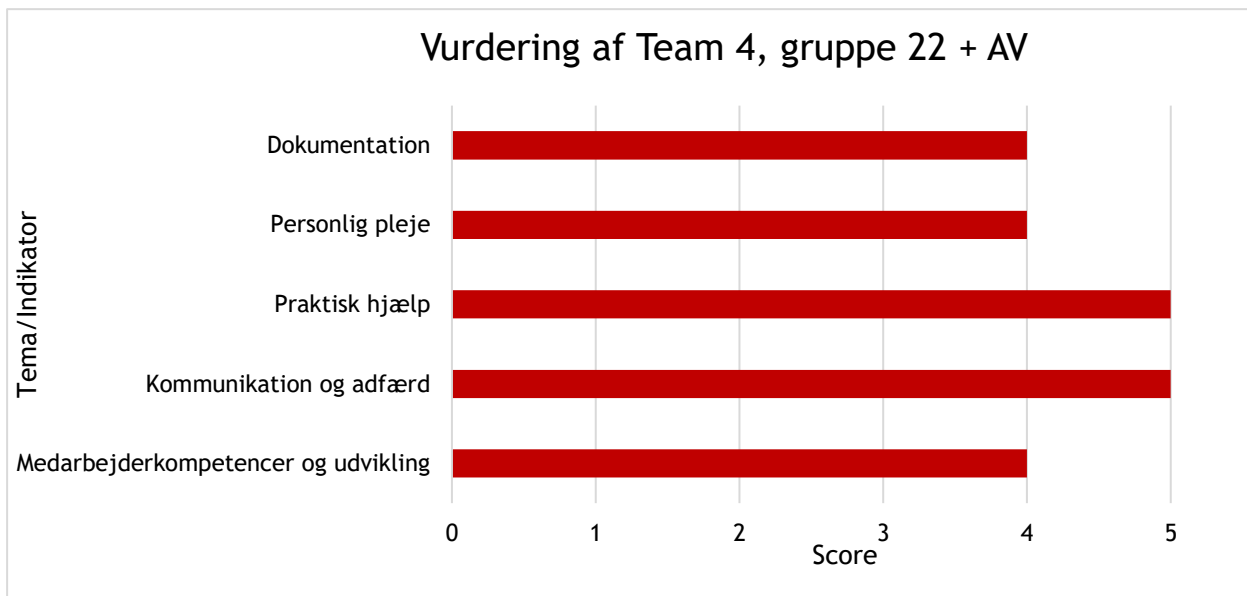
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplanen hos en konkret borger med uddybende beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange i relation til pleje- og omsorgsydelser.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere generelle oplysninger i alle tilfælde, og at afdelingsleder i samarbejde med Visitationen sikrer afklaring af roller ift. at sikre ajourførte scorer i funktionssevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler afdelingsleder og planlægger at drøfte muligheder for øget kontinuitet i levering af hjælpen hos borgerne samt at sikre, at samtlige medarbejdere orienterer sig i dokumentationen forud for besøg hos borgerne.
4. Tilsynet anbefaler afdelingsleder en drøftelse og opfølgning med leder af hjemmesygeplejen både i relation til medarbejdernes oplevelse af manglende understøttelse i hverdagen samt vedrørende et ønske om flere delegerede sundhedslovsydelser til social- og sundhedsassistentgruppen.

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 oplyser, at de arbejder med dokumentationen, som anvendes som et aktivt redskab, og som understøtter kvaliteten i daglig praksis ved levering af borgernes visiterede ydelser. Medarbejderne oplyser om en tydelig rolle- og ansvarsfordeling vedr. dokumentationen, hvor medarbejdere med faste køreruter er ansvarlige for den generelle journalopdatering. Medarbejderne oplyser desuden, at "opstartspakken" ved nye borgere giver medarbejderne mulighed for at dokumentere den nødvendige viden om borgerne i Nexus fra start. Dertil har de øvrige medarbejdere, "springere" og afløsere, ligeledes et dagligt ansvar for at dokumentere evt. ændringer i borgernes behov. Dokumentation for fire borgere er gennemgået med afdelingsleder og to planlæggere.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg samt praktisk hjælp er i døgnrytmeplaner beskrevet med udgangspunkt i borgernes ressourcer og helhedssituation. Dog savnes der hos en borger med kognitiv svækkelse uddybende beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange.

Generelle oplysninger er opdateret, jf. kommunens retningslinjer hos to borgere. Hos en borger savnes dog opdatering af punkterne mestring og motivation, ligesom der savnes en livshistorie. Hos en anden borger mangler punktet ressourcer at blive udfyldt. Funktionsevnetilstande ses ajourførte med faglige beskrivelser, der stemmer overens med borgernes aktuelle funktionsniveau. Dog stemmer scoren af funktionstilstande i

flere tilstande ikke overens med de faglige beskrivelser og borgernes funktionsniveau, hvortil afdelingsleder og planlægger tilkendegiver tvivl, hvorvidt det er visitationen eller leverandøren, der opdaterer scoren, hvilket afdelingsleder vil følge op på.

Helbredstilstande er ajourførte, og har sammenhæng til faglige indsatser, hvor der foreligger handlingsanvisninger på uddelegerede sundhedsfaglige ydelser, ligesom der foreligger en handlingsanvisning på en borgers SEL § 83a forløb.

Tilsynet bemærker relevante observationsnotater, som er fulgt op, 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: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplyser, at de modtager den visiterede og aftalte hjælp, som svarer til deres behov, og at de er overvejende tilfredse med måden, hvorpå hjælpen udføres. En borger og dennes pårørende fremhæver, at medarbejderne er omsorgsfulde og meget kompetente, ligesom det giver stor tryghed at vide, at de altid kan anvende nødkaldet ved behov for hjælp. To borgere tilkendegiver en tryghed ved at modtage hjælp af faste medarbejdere, men de oplyser ligeledes, at hjælpen leveres af mange forskellige medarbejdere, og at ikke alle medarbejdere er bekendte med, hvilken hjælp borgerne hver især har brug for, hvilket kan opleves trættende for borgerne, at skulle fortælle gentagne gange. Dog supplerer en borger om oplevelsen af, at alle medarbejderne yder deres bedste.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den relevante pleje og omsorg, herunder fælles morgenmøde med daglig triagering i alle grupper, heraf to gange tværfaglig triagering for by-gruppen. Medarbejderne redegør desuden for, at de overvejende har faste køreruter, som sikrer kontinuitet i leveringen af plejen. Dog reflekterer medarbejderne, at det ikke er altid, at køreruterne er planlagt, så samme medarbejder besøger samme borger både morgen og middag, hvilket ville kunne øge kontinuiteten. Enkelte medarbejdere fungerer ligeledes som "springere" på tværs af grupperne. Medarbejderne redegør for et godt borgerkendskab qua de faste køreruter, hvilket er medvirkende til, at de reagerer hurtigt ved ændringer i en borgers tilstand, hvor en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske involveres. Samarbejdet med hjemmesygeplejen er, ifølge medarbejderne, overvejende vel fungerende, men det udgør også et udviklingsområde, bl.a. beskriver medarbejderne flere eksempler på oplevelsen af manglende understøttelse af hjemmesygeplejegruppen efter deres faglige vurderinger af ændringer i borgertilstande - i akutte såvel som mindre akutte tilfælde.

Medarbejderne redegør for den rehabiliterende indsats, som understøttes af medarbejdernes fokus på at motivere borgerne til selvhjælp samt at inddrage borgernes ressourcer i den daglige ADL og mobilisering. Ved behov involveres kommunens terapeuter, ligesom medarbejderne redegør for en opmærksomhed på at opstarte borgere i hjemmetræningsforløb - DigiRehab. Medarbejderne supplerer, at leverandøren hver 14. dag afvikler tværfaglige mødekonferencer med terapeuterne, hvor borgere i SEL § 83a forløb samt borgere i DigiRehab drøftes.

Tilsynet observerer på borgerbesøg, at borgerne er velsoignerede ud fra egne ønsker og livsstil, og at de på tilsynsdagen har modtaget hjælp til de visiterede ydelser, såsom personlig pleje og medicinudlevering.

2.4.3 Praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne modtager hjælp til praktiske opgaver, såsom rengøring, vasketøj og oprydning, og de oplever, at hjælpen udføres fleksibelt, og at de er tilfredse med kvaliteten heraf.

Medarbejderne redegør for deres fokus på, at den praktiske hjælp leveres i samarbejde med borgerne, og at den tilgodeser borgernes individuelle ønsker og vaner. Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes ressourcer inddrages i det omfang, borgerne formår, fx ved, at borgeren tørrer støv af eller ved fælles hjælp til oprydning og opvask afhængigt af, om borgeren er i et rehabiliteringsforløb, eller om hjælpen er helkompenserende. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for hygiejniske indsatser og principper, herunder udmøntning af rengøring fra rent til urent samt brug af handsker og plastforklæde.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte borgers hjem.

2.4.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at samtlige medarbejdere anvender en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd. Borgerne oplever, at medarbejderne ringer på ved ankomst, og præsenterer sig med navn, og de beskriver en tryk relation, særligt ved de faste medarbejdere.

Afdelingsleder har stort fokus på medarbejdernes kommunikation, herunder omtalen af borgerne, som ind i mellem drøftes på det daglige morgenmøde eller gruppemøder.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne og for deres fokus på en anerkendende kommunikation og tilgang til borgerne, hvor de møder borgerne med respekt og en opmærksomhed på, at de er gæster i borgernes hjem. Medarbejderne redegør for, at borgerne mødes på en professionel måde med en individuel tilpasset kommunikation og adfærd, som medarbejderne ligeledes fremhæver er tydeligt beskrevet i dokumentationen.

Medarbejderne redegør for en opmærksomhed på at foregribe omsorgstræthed og forråelse, hvor en tillidsfuld kultur understøtter, at medarbejderne har tillid til indbyrdes at give og modtage feedback ved bekymring over uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd over for borgerne, hvilket medarbejderne dog ikke har oplevet. Medarbejderne beskriver tryghed og gode rammer ift. at kunne sige til og fra over for en given opgave, såfremt overskuddet ikke er dertil på dagen.

Tilsynet bemærker en medarbejder på et borgerbesøg, der anvender en respektfuld og anerkendende kommunikation over for en kognitivt svækket borger, hvor medarbejderen fremtræder rolig, med smil, og kort forklarer borgeren formålet med besøget, hvilket borgeren tydeligt ser genkendelse i, og følger med medarbejderen.

2.4.5 Medarbejderkompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Afdelingsleder oplyser om et løbende fokus på at sikre og udvikle medarbejdernes personlige og faglige kompetencer, og det er afdelingsleders vurdering, at medarbejderne samlet set har de rette kompetencer til målgruppens behov. Medarbejdergruppen består af ca. 60 medarbejdere, fordelt på 19 dagvagtsruter og 14 aftenvagtsruter. Medarbejdergruppen tæller ca. 13 social- og sundhedsassistenter, to ufaglærte medarbejdere samt en overvægt af social- og sundhedshjælpere. Afdelingsleder arbejder løbende med medarbejdernes faglighed og kompetenceudvikling, fx har flere medarbejdere deltaget i kurser vedr. demens og psykiatri, hvortil afdelingsleder bemærker en stigning i antallet af borgere med demens- og psykiatriske sygdomme. Herudover har afdelingsleder undervist i VAR-portalen, og oplyser, at social- og sundhedshjælperne til efteråret tilbydes kursus i palliation, ligesom samtlige medarbejdere tilbydes undervisning omkring hygiejne. Derudover arbejder leverandøren systematisk med opfølgning, videndeling og læring via hhv. gruppemøder med borgergennemgang samt tværfaglige konferencer med Visitationen og terapeuter hver 14. dag samt daglig afvikling af triagemøder. Afdelingsleder oplyser desuden om et tilkøbt modul i VAR-portalen, hvor medarbejderne i efteråret skal kompetenceafklares, og samtlige kompetencer dokumenteres. Afdelingsleder vurderer medarbejdertrivlsen som værende god, og afdelingsleder har en vedvarende opmærksomhed på medarbejdernes trivsel og arbejdsmiljø.

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling via intern sparring og faglige drøftelser på mono- og tværfaglige møder. Dertil redegør medarbejderne for et internt velfungerende samarbejde i hjemmeplejegruppen. Dog bemærker medarbejderne, at samarbejdet med hjemmesygeplejen kan løftes, og i den forbindelse nævner en medarbejder, at det kan være utrygt, når det er vanskeligt at få en sygeplejerske til at tilse og vurdere yderligere tiltag ved en alment svækket borger. Medarbejderne redegør for anvendelsen af VAR-portalen som opslagsværk ift. opdatering af procedurer, og de beskriver et trygt arbejdsmiljø med mulighed for at spørge ind til udførelsen af en opgave og at italesætte tvivl eller behov for at få en opgave vist, før selvstændig udførelse. Medarbejderne beskriver delegeringspraksis, hvor en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske videredelegerer en ydelse, såfremt det vurderes, at opgaven ligger inden for medarbejdernes kompetenceområde. Hertil bemærker en social- og sundhedsassistent, at det kun er få sundhedslovsydelser, der er videredelegerede til assistenterne, hvilket assistenten oplever er ærgerligt ift. at vedligeholde og udvikle den samlede kompetenceudvikling i medarbejdergruppen. Medarbejderudsagn er videreformidlet til afdelingsleder, der er bekendt med medarbejdernes ønske.

Medarbejdertrivlsen beskriver medarbejderne som værende god, hvortil de bemærker en tryk og tillidsfuld kultur og et godt samarbejde med ledelsen.

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.