



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Hjemmeplejen Medmennesker NORD
Kommunal leverandør

Anmeldt tilsyn i hjemmeplejen
Januar 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: Hjemmeplejen Nord, Aalborgvej 94, 9800 Hjørring
Ledelse: Konstitueret leder Line Lauritsen og vanlig afdelingsleder Ann Brix Lytzen, som aktuelt varetager midlertidig ledelse i en anden hjemmeplejegruppe
Tilbudstype: Kommunal leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato for og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 12. januar 2022, kl. 08.45 - 14.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> • Konstitueret samt vanlig afdelingsleder for hjemmeplejen • Afdelingsleder for sygeplejen • Seks borgere • Fire medarbejdere, heraf en sygeplejerske Tilsynet blev afrundet sammen med afdelingslederne for hhv. hjemmeplejen og sygeplejen.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen oplyser om en hverdag, som stadig er præget af COVID-19, med efterårets nye restriktioner og nedlukninger, som bl.a. betyder, at mødevirksomhed igen er skåret meget ned, og at tværfaglige konferencer ikke har været afholdt siden sidst i november. Ledelsen har været optaget af at sikre drift og nødberedskab i en tid med rekrutteringsudfordringer og flere vakante stillinger. I den forbindelse nævnes et centralt initieret tiltag, projekt "Flere hænder", som er finansieret af puljemidler, og som sigter mod, at flere ufaglærte tilbydes om- eller opskoling til jobs i ældreområdet.</p> <p>Siden sidste tilsyn har gruppen arbejdet systematisk med opkvalificering af dokumentationen af rehabiliteringsforløb, hvor de forløbsansvarlige sammen med kontaktpersonerne sætter mål sammen med borgerne og følger op ud fra de aftalte intervaller. Desuden nævner ledelsen, at samarbejdet med sygeplejerskerne er optimeret med indførelsen af en ny praksis, hvor sygeplejerskerne møder ind sammen med hjemmeplejen om morgenen og er til rådighed for sparring.</p> <p>Konstitueret leder oplyser, at der i de seneste måneder har været stor udskiftning i personalegruppen. Aktuelt er tre vakante stillinger i hhv. dag- og aftenvagt i opslag, og sygefravær og vakance dækkes ind af eksterne vikarer og faste ufaglærte afløsere, hvilket ifølge ledelsen ind imellem udfordrer kontinuiteten.</p> <p>Sygefraværet ligger i den høje ende og er både påvirket af COVID-19 og tre aktuelle langtidssygemeldinger.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Leverandøren har arbejdet støt med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at punkterne mestrings, ressourcer, motivation og vaner under generelle oplysninger konsekvent udfyldes og opdateres.
2. Tilsynet anbefaler, at funktionsevnetilstande og helbredstilstande konsekvent opdateres og vurderes i forhold til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at sikre, at målsætning, opstart, inddragelse og opfølgning på borgere i rehabiliteringsforløb efter § 83 a konsekvent dokumenteres i overensstemmelse med Hjørring Kommunes retningslinjer.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen et fortsat fokus på faglig udvikling samt understøttelse af den daglige planlægning og koordinering og det tværfaglige samarbejde med henblik på en helhedsorienteret indsats.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling i relation til de aktuelle målgrupper.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen for henholdsvis hjemmehjælp og hjemmesygepleje i distriktet en fornyet drøftelse af rammer og ansvar for samarbejde i forhold til at sikre opdateret sundhedsfaglig dokumentation mellem sygeplejen og hjemmehjælpen.
7. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at sikre, at SUL-ydelser løbende vurderes og opdateres.

2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et tilsyn hos kommunal leverandør, Hjemmeplejen med-mennesker NORD. 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 seks stikprøver i dokumentationen.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren - trods en presset periode - er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, som har tydeligt fælles fokus på, at hjemmeplejeydelser tilrettelægges og leveres som aftalt og på borgernes præmisser.

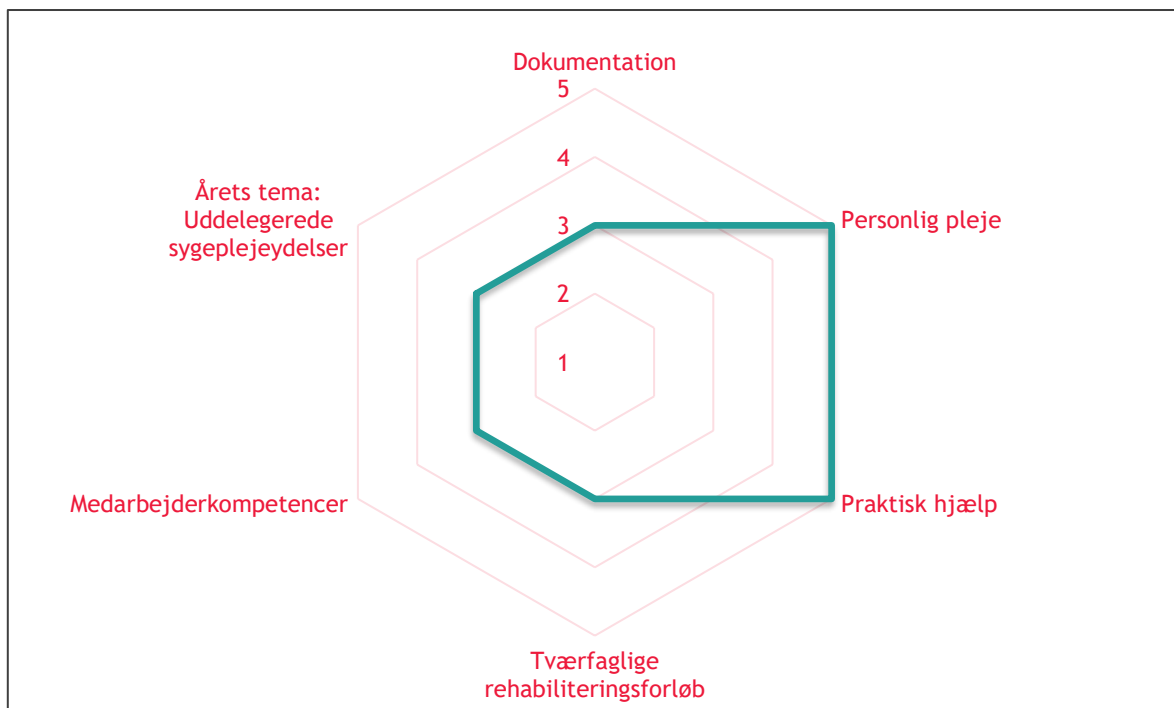
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Kerneydelserne leveres overvejende med en høj borgeroplevet kvalitet og tilfredsstillende faglighed, og medarbejderne redegør relevant for, hvordan der arbejdes med et rehabiliterende sigte i borgerforløbene.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at ledelsen fortsat bør have et målrettet fokus på opdatering af dokumentationen, forløbskoordination, rekruttering og kompetenceudvikling.

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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med opdatering af besøgsplaner og handleanvisninger, så kvaliteten i daglig praksis understøttes. Ændringer og observationer hos borgerne dokumenteres i observationsnotater. Dokumentationen understøtter de faglige indsatser og visiterede ydelser. Leder oplyser, at ”God til ord” er delvist afviklet i 2021, og det har medvirket til, at nogle medarbejdere har fået værktøjer til at udvikle deres skriftlighed.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Feltet Generelle oplysninger er dog i flere journaler mangelfuldt udfyldt, og der ses eksempler på manglende opfølgning på SUL-ydelser. For to borgere ses manglende dokumentation af opfølgning på borgernes rehabiliteringsforløb.</p> <p>Helbredstilstande, som ifølge det oplyste udelukkende er sygeplejerskernes ansvarsområde, er i flere tilfælde enten ikke vurderet eller ikke fyldestgørende opdateret. Funktionsevnetilstande, som vurderes af Visitationen, er ikke i alle tilfælde opdateret.</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 udtrykker meget stor tilfredshed med den hjælp, de ydes, og som svarer til deres behov. De oplever, at medarbejderne kommer rettidigt, og er imødekommende og fleksible i forhold til deres ønsker og vaner.</p> <p>Leverandøren arbejder målrettet på at skabe størst mulig kontinuitet for borgerne via den daglige organisering og planlægning i form af faste køreruter. De faste afløser oplæres grundigt med særligt fokus på deres tidligere erfaring og individuelle behov for støtte, og de varetager i muligt omfang de samme borgeropgaver i den periode, de møder ind. Opdaterede og handleanvisende besøgsplaner understøtter desuden helhedsplejen, og bidrager til at sikre, at borgerne får den rette pleje og omsorg, at alle kender opgaven hos borgerne, og at den visiterede tid anvendes hundrede procent sammen med borgerne i besøgene.</p> <p>Ved ændringer i en borgers tilstand kontaktes enten social- og sundhedsassistent eller hjemmesygeplejerske. Medarbejderne fremhæver morgenmødets gode ramme for løbende sparring og problemafklaring med sygeplejerskerne. En medarbejder fortæller desuden, at hun ved morgenmødet ofte har aftalt med en sygeplejerske, at de mødes hos borger, således at fx bad og sårskift foregår i hensigtsmæssig rækkefølge.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en meget tilfredsstillende faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med fokus på inddragelse af borgernes ressourcer. Borgerne er soignerede ud fra egne ønsker og behov.</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, fx rengøring, vasketøj, oprydning, og anretning af mad, som aftalt, og de er meget tilfredse med kvaliteten heraf.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne har fokus på at arbejde aktiverende hos deres faste borgere, hvor de kender borgernes ressourcer og ved, hvordan disse inddrages i ydelsen, fx ved at opfordre borgerne til at støve af, mens medarbejderen vasker gulve. Samtidig er de opmærksomme på, at afløsere vejledes til samme adfærd.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de forsøger at tilgodese borgernes ønsker og vaner, og de udviser fleksibilitet inden for den givne ramme.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte borgers hjem.</p>
<p>Tema 4: Tværfaglige rehabiliteringsforløb</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>To borgere i rehabiliteringsforløb kan redegøre for deres eget mål med træningen, men de har begge oplevet en lidt kaotisk og forvirrende opstart. Begge borgere har mødt nye og forskellige medarbejdere hver gang, de har haft besøg, og flere medarbejdere har ifølge borgerne ikke haft kendskab til borgernes formål eller forløb. En borger, som efter sin rygoperation har haft hjælp til gulvask, fortæller, at hun selv har overtaget denne opgave, da hun er i tvivl om, hvad hun kan forvente, og hvor længe hun har bevilling til støtte. Begge borgere oplyser, at de ikke kender til deres forløbskoordinator eller ved, om der er aftalt et opfølgende møde.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan rehabiliteringsforløbene er struktureret med ansvarsfordeling og tværfaglig koordinering. Hjælpen til borgerne tilrettes afhængig af borgernes ressourcer og ønsker, som løbende noteres under observationer og i besøgsplanen. Medarbejderne pointerer, at borgernes motivation for et rehabiliteringsforløb er meget afgørende for resultatet, og de oplever, at hovedparten af borgerne gerne vil klare mest muligt selv.</p> <p>Borgernes progression - eller manglende fremskridt - i forløbet er ikke dokumenteret. Dette drøftes med medarbejderne, som erkender, at den nylige aflysning af de fysiske rehabiliteringskonferencer pga. COVID-19 har betydet, at opfølgningen indimellem glipper.</p>
<p>Medarbejderkompetencer</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Såvel ledelse som medarbejdere oplever, at medarbejdergruppen har de nødvendige og relevante kompetencer til at varetage kerneydelsen, som udmønter sig i det daglige, velfungerende tværfaglige samarbejde om borgerne. Leder påskønner medarbejdernes fleksibilitet, og leder nævner, at medarbejderne udviser ansvarlighed og vilje til at løse opgaverne og finde konstruktive løsninger på de daglige udfordringer.</p> <p>Omkring borgere med særlige behov, som fx har svære psykiske problemstillinger eller udadreagerende adfærd, etableres der ofte et fast team, som opnår en god relation til borgerne, og som dermed har mulighed for at hjælpe optimalt. Vakance og sygefravær, og en del nye og ufaglærte medarbejdere, påvirker dog aktuelt borgerkontinuiteten og stiller krav til målrettet, personlig og trinvis introduktion og oplæring. Medarbejderne savner desuden de faste fysiske tværfaglige konferencer, som aktuelt er sat på pause.</p> <p>Medarbejderne er trygge ved deres lydhøre ledelse, og de fremhæver deres gode daglige samarbejde og muligheden for indflydelse på vagtplan, weekendarbejde og timenorm, som har øget arbejdsglæden det seneste år.</p>

	<p>Medarbejderne oplever gode muligheder for at udfolde deres kompetencer, og både morgenmøder og sygepleje- og assistentmøder er fagligt givende. Desuden beskriver medarbejderne gode muligheder for løbende sparring og undervisning, fx fra demenskonsulent eller forflytningsvejler. Erfaringer med en særlig målgruppe af sårbare borgere, og enkelte udfordrende borgerforløb, har for nogle medarbejdere gjort det tydeligt, at de mangler mere viden om demens og psykiatri.</p> <p>Leder og medarbejdere er opmærksomme på at sikre borgerne en værdig tilgang, bl.a. med fokus på den indbyrdes kommunikation og jargon i samspillet mellem borger og medarbejder. Medarbejderne oplyser, at de reagerer prompte, hvis de overhører brud herpå, hvilket de meget sjældent har oplevet.</p> <p>Til grund for vurderingen lægges den aktuelle medarbejdersituation med vakante stillinger og mange ufaglærte afløsere, som samlet set kan påvirke kvalitet og faglighed i indsatserne.</p>
<p>Årets team: Uddelegerede sygeplejeydelser</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelse, sygeplejersker og medarbejdere beskriver samstemmende, hvordan de i praksis samarbejder om delegering/opgaveoverdragelse.</p> <p>Sygeplejerskerne vurderer, om de sygeplejefaglige ydelser kan uddelegeres. Der tages afsæt i medarbejderkompetencer og kompetenceskemaer. Ledelsen oplyser om, at der på forvaltningsniveau arbejdes med en fremadrettet struktur for delegeringsrammen.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at både sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter har ansvar for oplæring af medarbejdere i konkrete sundhedsfaglige opgaver. Det er dog altid en sygeplejerske, der opdaterer helbredstilstande, opretter den første handleanvisning for SUL-ydelsen og opretter opgaven via planlægger, fx uddelegeres medicindoseringer, blodsuktermåling og sårpleje i stabile borgerforløb til social- og sundhedsassistenterne. Medarbejderne oplever et velfungerende samarbejde i forbindelse med uddelegering af sundhedslovsydelserne, hvor der pågår en løbende sparring med hjemmesygeplejen og i forbindelse med opfølgende dokumentation.</p> <p>Tilsynet bemærker i flere tilfælde manglende opdatering på SUL-ydelser i dokumentationen samt manglende vurdering og opdatering i borgernes helbredstilstande, hvilket tillægges betydning for den samlede vurdering.</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.