



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Hjemmeplejen Medmennesker Vest
Kommunal leverandør

Anmeldt tilsyn i hjemmeplejen
November 2021

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: kmg@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 Medmennesker Vest, Aalborgvej 94, 9800 Hjørring
Leder:	Karina B. Horne Nielsen
Tilbudstype:	Kommunal leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse:	Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato for og tidspunkt for tilsynsbesøg:	Den 18. november 2021, kl. 08.30 - 14.30
Deltagere i interviews:	<ul style="list-style-type: none"> • Leder • Seks borgere • To medarbejdere <p>Tilsynet blev afrundet sammen med leder.</p>
Tilsynsførende:	<p>Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes sammen med leder, leder af sygeplejen og leder af nattevagterne.</p> <p>Leder oplyser om et målrettet arbejde med COVID 19 restriktioner og en hård sommerperiode med mangel på afløsere. Genetablering af mødefora og hverdagens struktur, herunder opgavekoordinering, er især i fokus. Leder har ligeledes en vedvarende opmærksomhed på medarbejdernes dokumentationspraksis, bl.a. med planlagte "brush-up" dage og nye udarbejdede refleksions- og hjælpekort. Desuden drøftes rollen som forløbsansvarlig i det tværfaglige rehabiliteringsarbejde løbende.</p> <p>Leder oplyser om deltagelse i et udviklingsprojekt vedrørende fysisk træning, hvor borgerne efter en screening er tilbudt et træningsprogram på sammenlagt 20 uger med henblik på motivation og vedligeholdelse. Af udfordringer nævner leder rekruttering af kvalificerede faglærte medarbejdere, og at der i den forbindelse aktuelt er ansat to ufaglærte medarbejdere i vikariater, som primært varetager rengørings- og klippekortsydelse. Leder oplyser om, at der pt. ikke er ansøgere til stillinger generelt, og i den forbindelse pågår der en overordnet kommunal proces i forhold til at tiltrække faglærte ansøgere til området.</p> <p>Sygefraværet, såvel korttids- som langtidssygefravær, er ifølge leder i den høje ende, og det følges tæt op af ledelsen.</p> <p>Leder overgår til en ny stilling i kommunen ved udgangen af måneden og oplyser, at hendes afløser endnu ikke er fundet.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste år anbefalinger vedrørende dokumentation i det omfang, det har været muligt.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at besøgsplaner i alle tilfælde opdateres med fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til pleje og støtte - og svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at feltet generelle oplysninger konsekvent udfyldes og opdateres.
3. Tilsynet anbefaler, at helbredstilstande løbende vurderes og opdateres i relation til borgernes konkrete indsatser.
4. Tilsynet anbefaler, at leder og planlægger kontinuerligt følger op på og sikrer, at borgerne modtager de aftalte rengøringsydelser.
5. Tilsynet anbefaler, at leder i samråd med planlægger og Myndighed drøfter strukturen for samarbejdet vedrørende SEL 83a forløb og sikrer, at slutevaluering i de tværfaglige rehabiliteringsforløb konsekvent afvikles.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen for henholdsvis Hjemmepleje Vest og Hjemmesygeplejen i distriktet en fælles drøftelse og ramme for genetablering af et konstruktivt og øget samarbejde mellem hjemmesygeplejen og hjemmeplejen.
7. Tilsynet anbefaler, at SUL-ydelser løbende vurderes og opdateres i relation til borgernes indsatser.

2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et tilsyn hos kommunal leverandør Hjemmeplejen medmennesker Vest. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Tilsynet har gennemgået seks stikprøver i dokumentationen.

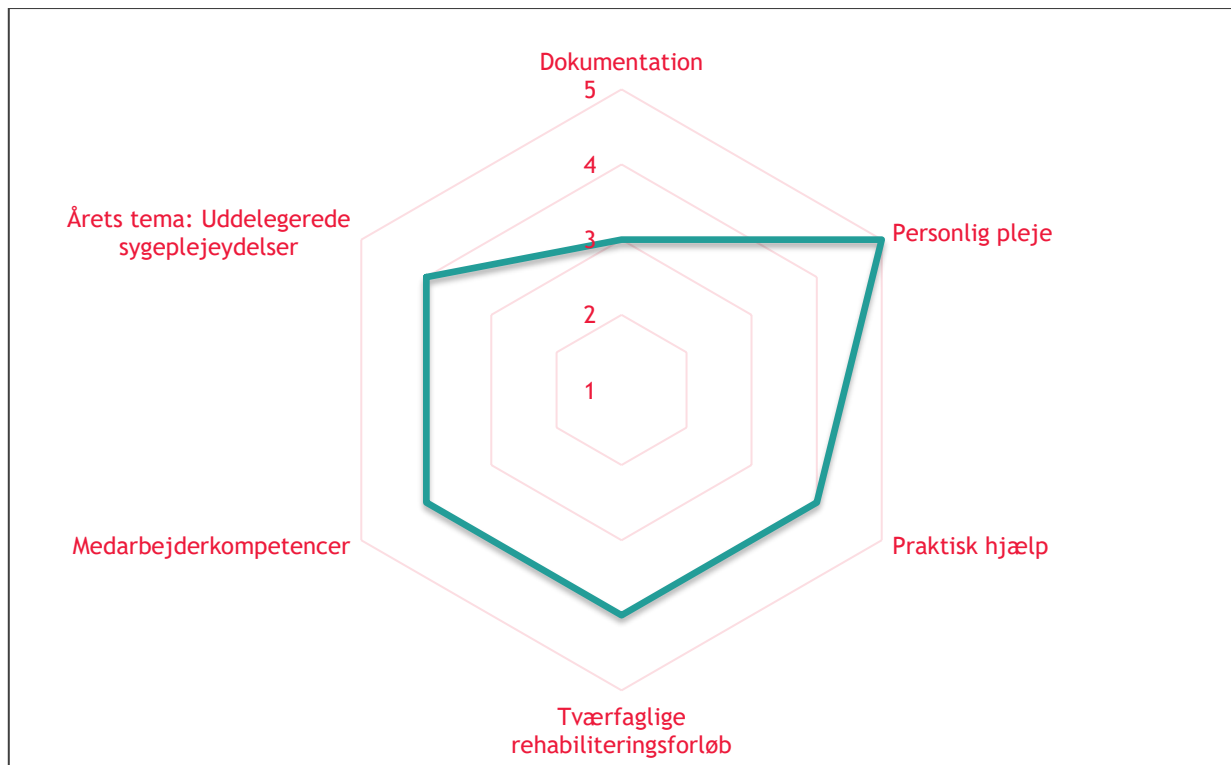
Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation med en engageret ledelse og medarbejdere med et fælles fokus på, at hjemmehjælpen tilrettelægges og leveres på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet og faglighed. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan der arbejdes med et rehabiliterende sigte, og hvorledes de i samarbejde med hjemmesygeplejen arbejder med uddelegerede sygeplejeydelser.

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 redegør for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter de faglige indsatser og de visiterede ydelser i daglig praksis. Der beskrives en klar rolle- og ansvarsfordeling, og teamets superbruger i Cura understøtter medarbejderne med undervisning og sidemandsoplæring.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i flere besøgsplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Hos en borger savnes dog udfoldelse af hjælpen til bad, mens en anden borgers besøgsplan ikke i tilstrækkeligt omfang beskriver borgers aktuelle tilstand og observerbare behov. Feltet generelle oplysninger er ikke konsekvent udfyldt eller opdateret, ligesom helbredstilstande i flere tilfælde mangler vurdering og opfølgning af konkrete indsatser.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der hos flere borgere ses opdateringer udført, efter at tilsynet er varslet.</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 er tilfredse med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. De oplever, at medarbejderne er kompetente, kommer rettidigt og er fleksible i forhold til deres ønsker og vaner. Flere borgere er særdeles glade og meget trygge ved de faste, kendte medarbejdere, mens andre borgere oplever det berigende med besøg af flere forskellige medarbejdere.</p> <p>Leverandøren arbejder målrettet med at skabe kontinuitet i den daglige organisation i form af faste køreruter og teams og koordinerende morgenmøder med plads til sparring, som sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg. Planlægger udarbejder medarbejdernes køreliste og prioriterer - også ved akut sygdom - at kørelisten ligger klar til medarbejderne, når de møder ind fra morgenstunden. Medarbejderne redegør endvidere for, at de i løbet af formiddagen følger op i de forskellige teams i forhold til at være behjælpelige og sikre, at samtlige kollegaer når deres borgeropgaver. Ved ændringer i borgernes tilstand inddrages social- og sundhedsassistenterne eller hjemmesygeplejen. Yderligere beskriver medarbejderne, at der ved komplekse borgerforløb eller ved behov indkaldes til fælles møde i temaet med henblik på drøftelse af videre plan og struktur for helhedsplejen af borgerne.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte med fokus på borgerens ressourcer og deres formåen, fx via ADL.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgerne er soignerede ud fra egne ønsker og vanlig livsstil.</p>
<p>Tema 3: Praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager den visiterede hjælp, fx rengøring, klippekort og hjælp til opvask eller praktiske gøremål, som aftalt.</p>

	<p>Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den leverede hjælp, dog undrer en borger sig over, at nogle medarbejdere ikke er helt klar over, at støvsugerlangen kan adskilles - og derved komme ind i hjørnerne. En anden borger anvender med stor tilfredshed sine klip på bl.a. gennemgang af sin besøgsplan, snak eller småreparationer i hjemmet. Samtlige borgere oplever en god og anerkendende omgangstone og adfærd fra medarbejderne.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne har fokus på borgernes ressourcer, og de redegør for, hvordan disse inddrages i hverdagslivet med øje for borgernes ønsker og levevis. Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på deres indsats vedrørende de hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, hvorfor der altid anvendes overtræksfutter og handsker, ligesom jakker aftages ved besøg. Medarbejderne tilkendegiver, at rengøring aflyses eller udskydes ved mangel på medarbejderressourcer på dagen.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnisk standard i de besøgte borgers hjem, herunder også hjælpemidler.</p>
<p>Tema 4: Tværfaglige rehabiliteringsforløb</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>En borger, som tidligere har været tilknyttet et forløb efter SEL § 83a, kan redegøre for målet med sin genoptræning, og borgeren beskriver desuden stor effekt af sit forløb. Borgeren udtrykker endvidere meget stor tilfredshed med sin medinddragelse i aftaler og samarbejdet om den daglige pleje og praktiske hjælp med kontinuerligt afsæt i borgerens dagsform og særlige ønsker.</p> <p>Medarbejderne kan ligeledes kompetent redegøre for, hvordan der arbejdes med tværfaglige rehabiliteringsforløb i praksis, bl.a. afholdes der ugentlige tværfaglige konferencer med terapeuter, og til tider med deltagelse af sygeplejersker, hvor løbende vurderinger og borgernes fremskridt og fremtidige tiltag drøftes. Derudover beskriver medarbejderne, at rehabiliteringsforløbene er meget varierende med afsæt i borgernes individuelle mål, og at der i forløbene er et stort fokus på kontinuerlig ajourføring i den enkelte borgers journal. Kommunens håndbog med opfølgning og statusmøder i uge 2-5-10 følges, dog tilkendegiver medarbejderne i den forbindelse, at en fremskyndet slutevaluering allerede i uge 10, forårsaget af ny ønsket struktur fra Myndighed, ofte halter. Samtidig opleves det svært at planlægge møder mellem borger, forløbsansvarlig og kontaktperson inden for den ret korte tidsramme.</p>
<p>Medarbejderkompetence</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Vurderingen er baseret på, at leder prioriterer kompetenceudvikling i medarbejdergruppen med fx et planlagt kursus vedrørende sårpleje, grundig introduktion til nyansatte og gode muligheder for sidemandsoplæring og sparring. Leder vurderer, at den samlede medarbejdergruppe er fagligt kompetent, og at social- og sundhedsassistenterne påtager sig et stort dagligt ansvar i en tid med mangel på faglærte medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne føler sig generelt godt rustet til at løse kerneydelsen, og de oplever gode muligheder for at udfolde deres kompetencer, fx via morgenmøder og løbende sparring. Dog savnes der flere fælles faglige mødefora genoptaget, fx i forhold til et øget samarbejde med hjemmesygeplejerskerne. En medarbejder ytrer ønske om mere viden inden for neuropædagogik. En medarbejder, som i en periode har arbejdet i dagvagt, og som skal tilbage i aftenvagt, reflekterer fagligt over sin øgede forståelse og indsigt i kollegaernes mangeartede opgaver om dagen - som medarbejder vil medbringe i det fremtidige samarbejde mellem vagtlagene.</p>

	<p>Medarbejderne beskriver yderligere et indbyrdes velfungerende samarbejde og et godt arbejdsmiljø, som understøttes af deres nærværende leder.</p> <p>Der er ifølge medarbejderne en opmærksomhed på at sikre borgerne en værdig tilgang, bl.a. med fokus på den indbyrdes kommunikation og den individuelle jargon i samspillet mellem borger og medarbejder. Medarbejderne redegør endvidere for, at der i medarbejdergruppen ikke forefindes forråelse - som konsekvent forebygges gennem åbenhed og en indbyrdes tillid til at drøfte svære situationer med hinanden eller med leder.</p>
<p>Årets tema: Uddelegerede sygeplejeydelser</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder redegør for, at det er hjemmesygeplejerskerne, der vurderer, om de sygeplejefaglige ydelser kan uddelegeres med afsæt i medarbejdernes kompetencer og kompetenceskemaer. Hjemmesygeplejerskerne og social- og sundhedsassistenterne deler herefter ansvaret i forhold til oplæring af medarbejdere i den konkrete sundhedsfaglige opgave, ligesom hjemmesygeplejerskerne udarbejder den første handleanvisning af indsats i SUL-ydelsen. Leder beskriver ligeledes, at der aktuelt arbejdes på, at hjemmesygeplejen møder ind sammen med hjemmeplejen, og de er i proces med tydelig afstemning vedrørende opdatering af SUL-ydelser i journalerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvorledes en delegering foregår, jf. delegeringspraksis af sundhedslovsopgaver, fx at der uddelegeres medicindoseringer og blodsukker- og blodtryksmålinger i stabile borgerforløb til social- og sundhedsassistenterne via deres køreliste.</p> <p>Medarbejderne oplever et velfungerende samarbejde i forbindelse med uddelegering af sundhedsydelserne. En social- og sundhedsassistent redegør fx for et forløb hos en borger med et tryksår, som løbende tilses og følges - og hvor der pågår en løbende sparring med en hjemmesygeplejerske, bl.a. via fyldestgørende beskrivelser og opfølgninger i journalen.</p> <p>Tilsynet bemærker i flere tilfælde manglende opdatering på SUL-ydelser i dokumentationen.</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.