



# Tilsynsrapport Brønderslev Kommune

Sundhed og Velfærd  
Privat leverandør af hjemmepleje  
Blæksprutten

Uanmeldt tilsyn  
Januar 2023

## 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 forefindes 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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



**Kirsten Marquardsen**  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)  
Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.*



# 1. OPLYSNINGER FOR LEVERANDØREN

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Blæksprutten, Håndværkervej 2, 9700 Brønderslev
Afdelingsleder: Annemette Schmidt
Antal besøgte borgere: Tre
Dato for tilsynsbesøg: Den 9. januar 2023, kl. 08.30 - 13.00
Deltagere i interviews: Kvalitetsansvarlig sygeplejerske, tre borgere og to medarbejdere. Tilsynsførende havde desuden et kort telefonisk møde med afdelingsleder ifm. afrunding, hvor afdelingsleder fik en kort tilbagemelding om tilsynets forløb og forløbelige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Afdelingsleder er på tilsynsdagen fraværende, hvorfor tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med kvalitetssygeplejersken. Kvalitetssygeplejersken oplyser om en medarbejdergruppe, som består af syv social- og sundhedsassistenter og tre sygeplejersker, og de resterende af de ca. 35 medarbejdere er social- og sundhedshjælpere og ufaglærte medarbejdere.</p> <p>Af udviklingstiltag nævner kvalitetssygeplejersken en igangværende proces med udarbejdelse af kompetenceprofiler på samtlige medarbejdere med henblik på at sikre, at kerneydelsen leveres med faglig kvalitet.</p> <p>Medarbejdergruppen betegnes af kvalitetssygeplejersken som stabil og engageret, og flere af medarbejderne har mange års anciennitet. Sygefraværet beskrives som højt, og det er aktuelt påvirket af tre langtidssygemeldte medarbejdere, som der er indgået aftaler med. Ingen stillinger er aktuelt vakante, og sygefraværet dækkes af faste og ufaglærte medarbejdere samtidig med, at en naturlig nedgang i antallet af borgere har medført, at antallet af daglige besøg er nedbragt.</p> <p>Ifølge kvalitetssygeplejersken er der ikke modtaget klager eller bekymringshenvendelser siden sidste tilsyn.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Kvalitetssygeplejersken oplyser, at der er arbejdet målrettet med sidste års anbefalinger. Tilsynet bemærker dog, at anbefalinger vedrørende dokumentationen samt manglende anvendelse af VAR-portalen fortsat gør sig gældende.

## 2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Brønderslev Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje Blæksprutten. 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 vurdering, at leverandøren leverer de visiterede ydelser med en delvis tilfredsstillende kvalitet ud fra Brønderslev Kommunes kvalitetsstandarder og det vedtagne serviceniveau. Den tildelte hjælp leveres med en varierende borgeroplevet kvalitet, når hjælpen ikke leveres af kendte og uddannede medarbejdere, og tilsynet vurderer et behov for et fokuseret ledelsesmæssigt fokus på at sikre rette kompetencer til opgaverne samt løbende kompetenceudvikling af medarbejderne.

Tilsynet vurderer ligeledes, at manglerne i dokumentationen kan få betydning for kvaliteten af kerneydelser, og tilsynet vurderer, at manglerne vil kræve en skærpet og målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre.

Medarbejderne arbejder rehabiliterende i samarbejdet med borgerne, og de inddrager relevante tværfaglige samarbejdspartnere i konkrete borgerforløb.

Tilsynet har givet anledning til i alt 10 anbefalinger, fordelt på temaerne dokumentation, personlig pleje, praktisk støtte samt vedrørende medarbejdernes kompetencer. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres med en vedvarende og fokuseret ledelsesmæssig indsats.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

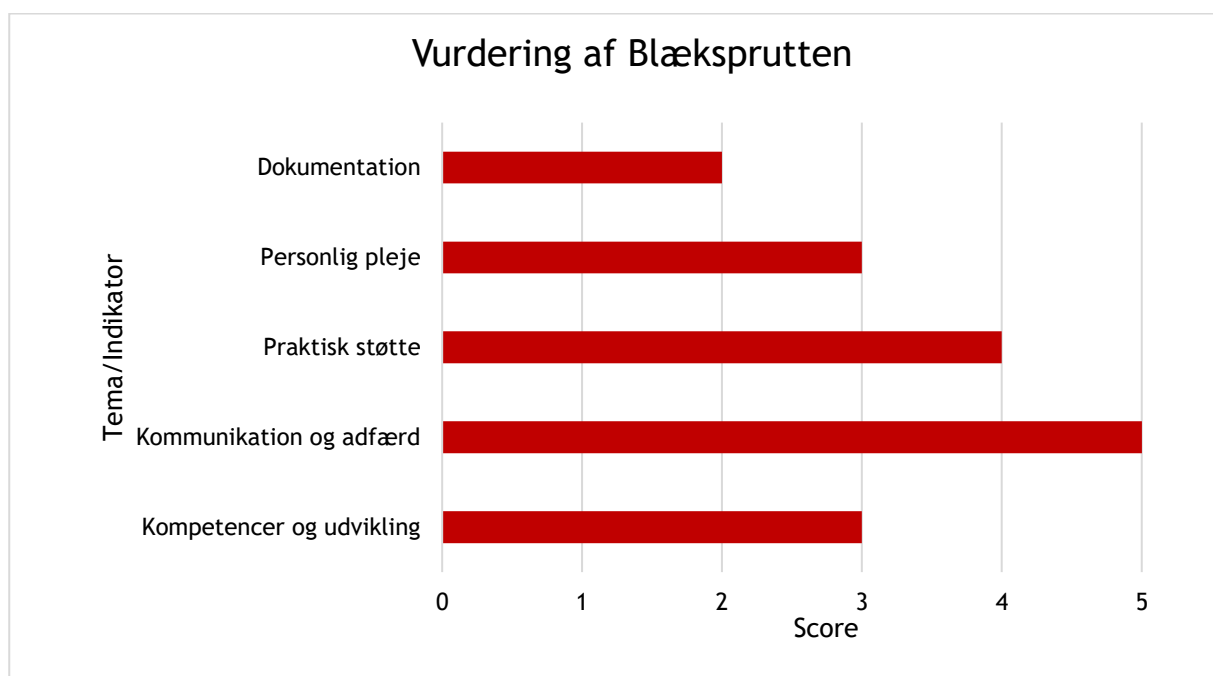
1. Tilsynet anbefaler, at afdelingsleder sikrer hensigtsmæssige rammer og strukturer, der understøtter medarbejdernes ansvars- og rollefordeling ift. opdatering af borgernes samlede dokumentation.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at døgnrytmeplaner for hele døgnet opdateres med fyldestgørende beskrivelser af borgernes samlede behov for pleje og omsorg.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer generelle oplysninger med punkterne mestring, ressourcer, motivation og vaner.
4. Tilsynet anbefaler, at afdelingsleder og kvalitetssygeplejerske sammen med hjemmesygeplejen følger op på og sikrer, at borgernes helbredstilstande og helbredsoplysninger ajourføres, svarende til borgernes aktuelle helbredssituation.
5. Tilsynet anbefaler, at afdelingsleder og kvalitetssygeplejerske i samarbejde med hjemmesygeplejen sikrer, at der ved overdragelse af SUL-ydelser konsekvent oprettes handlingsanvisninger med fyldestgørende beskrivelser, og at disse løbende opdateres.
6. Tilsynet anbefaler afdelingsleder at sikre, at afløserne konsekvent orienterer sig i borgernes døgnrytmeplaner forud for selvstændigt arbejde ved borgerne.
7. Tilsynet anbefaler leder at følge op på et konkret borger- og pårørendeudsagn og sikrer, at borgerne konsekvent modtager de visiterede ydelser som aftalt - og på alle ugens dage.

8. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at medarbejderne er orienterede om hygiejniske principper vedrørende håndtering af madvarer, og at de konsekvent efterlever disse i praksis.
9. Tilsynet anbefaler, at afdelingsleder sikrer medarbejderne adgang til VAR-portalen, og at medarbejdere efterfølgende introduceres til portalens anvendelse.
10. Tilsynet anbefaler afdelingsleder at indføre fastlagte og systematiske møder med borgergennemgang.

## 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

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation  Score: 2	Tilsynet vurderer, at leverandøren i lav grad lever op til indikatorerne. Dokumentation er gennemgået for tre borgere med kvalitetssygeplejersken. Medarbejderne oplyser, at de medarbejdere, der leverer ydelser hos borgerne, er ansvarlige for løbende opdatering af borgernes døgnrytmeplaner, og kvalitetssygeplejersken oplyser om rolle- og ansvarsfordeling vedrørende de øvrige områder af dokumentationen.

	<p>Tilsynet bemærker dog, at kvalitetssygeplejersken ikke tydeligt kan redegøre for, hvordan der i samarbejde med hjemmesygeplejen sikres opdatering af borgernes sundhedsfaglige dokumentation, herunder opdatering af handlingsanvisninger.</p> <p>Dokumentationen fremstår samlet set mangelfuldt opdateret.</p> <p>Døgnrytmeplaner fremstår delvist opdaterede med handlevejledende beskrivelser af borgerens ressourcer, problemstillinger og behov for pleje og støtte. Dog savnes der hos to borgere beskrivelse af hjælpen til ernæring, ligesom en tredje borgers behov for hjælp om natten savnes udfoldet i borgerens døgnrytmeplan. Generelle oplysninger mangler udfoldelse hos to borgere, herunder helbredsoplysninger, mens punkterne mestring, ressourcer, motivation og vaner konsekvent ikke er beskrevet. Funktionsevnetilstande, som udfyldes og ajourføres af Visitationen, fremstår opdaterede. Helbredstilstande, som udfyldes af hjemmesygeplejen, er i flere tilfælde ikke oprettede, eller de er mangelfuldt opdaterede, ligesom handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-ydelser i alle tilfælde mangler oprettelse.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager overordnet den visiterede og aftalte hjælp, som svarer til deres behov. Dog udtrykker borgerne varierende tilfredshed med kvaliteten af de ydelser, de modtager, når hjælpen ydes af afløsere. Borgerne fremhæver dog tryghed og tilfredshed, når hjælpen udføres af faste og kendte medarbejdere. En borger beskriver, at afløsere ofte spørger meget, og at de ikke er bekendte med borgeropgaverne, hvilket af borgeren beskrives som trættende. Dette er drøftet med afdelingsleder, som oplyser, at samtlige medarbejdere introduceres til opgaverne samt til anvendelse af døgnrytmeplaner. En pårørende har gentagne gange oplevet, at ægtefællen i weekender, når besøg leveres af afløsere, ikke altid modtager den bevilgende hjælp til nedre toilette, grundet travlhed, hvilket opleves utilfredsstillende. Borgeren oplyser at have rettet henvendelse til ledelsen herom, men at det alligevel er sket igen efterfølgende. Borgerens udsagn er adresseret til afdelingsleder, som vil følge op med borger og dennes pårørende.</p> <p>Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den relevante pleje og omsorg. Medarbejderne oplyser, at planlægger tilstræber faste borgeruter, ligesom løbende daglig sparring og overlap mellem vagtlag understøtter kontinuitet i de leverede ydelser til gavn for borgerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de ved ændringer i borgernes tilstand inddrager leverandørens sygeplejersker, hjemmesygeplejen eller praktiserede læge, alt efter behov og vurdering.</p> <p>Der afvikles tværfaglige møder med kommunens terapeuter, hjemmesygepleje og Visitationen, hvor der følges op på faglige sundhedsfremmende og forebyggende indsatser samt borgere i SEL § 83a forløb drøftes. Medarbejderne oplyser, at de aktuelt ikke har borgere i SEL § 83a forløb, men at samtlige medarbejdere er klædt på til at varetage opgaven med rehabiliteringsforløb.</p> <p>Pleje og omsorg leveres med en tilfredsstillende faglig standard, Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen som en integreret del af deres praksis med fokus på at inddrage borgernes ressourcer og for-måen mest muligt.</p> <p>Tilsynet observerer ved borgerbesøgene, at borgerne er velsoignerede ud fra øn-sker og 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 de visiterede ydelser, såsom rengøring, vasketøj og oprydning, som aftalt, og de er overvejende tilfredse med kvaliteten heraf. Hjælpen ydes ifølge borgerne i samarbejde med borgerne, og hjælpen tilgodeser borgernes ønsker og vaner, og medarbejderne kommer som aftalt. En borger oplyser dog, at rengøringen et par gange er udsat, men borgeren er orienteret i god tid, og borgeren har fået et erstatningsbesøg. En anden borger beskriver, at medarbejderne flere gange har glemt at sætte madvarer i køleskabet efter tilberedning af mad, hvilket har betydet, at borgeren, til stor frustration, har måtte skaffe sig af med madvarer efterfølgende med baggrund i manglende overholdelse af korrekt opbevaring og temperatur. Borgerudsagnet er adresseret til afdelingsleder, som vil følge op med medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de tilgodeser og vægter borgernes ønsker inden for de aktuelle rammer, ligesom de er opmærksomme på særlige indsatser vedrørende hygiejniske risikofaktorer, fx ved at anvende handsker og overtræksko.</p> <p>Tilsynet bemærker en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard hos de besøgte borgere.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en god og anerkendende omgangstone og adfærd fra samtlige medarbejdere. En borger værdsætter den faste medarbejder, som kommer i hjemmet, og borgeren beskriver, at medarbejderen altid er omsorgsfuld og professionel i sin tilgang. Relationen er efterhånden så god og tillidsfuld, at kommunikationen bærer præg af humor, hvilket borgeren finder afslappende.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, at de i kommunikationen med borgerne lægger vægt på, at jargonen tilpasses den enkelte borgers livsstil, ligesom de redegør for, at de er gæster i borgernes hjem, og at de altid møder borgerne med respekt herfor. Medarbejderne anvender smil og en ordentlig tone over for såvel borgere som pårørende.</p> <p>Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de har tillid til at drøfte brud herpå med hinanden og med afdelingsledelsen, hvis det skulle finde sted, hvilket ifølge medarbejdere ikke har været tilfældet.</p>
<p>Tema 5: Medarbejderkompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Kvalitetssygeplejersken vurderer, at medarbejderne samlet set har de rette faglige kompetencer til at løse opgaverne hos borgerne. Leverandørens tre sygeplejersker indgår i den daglige pleje, ligesom de fungerer som sparringspartnere for de øvrige medarbejdere. Kompetenceudvikling har primært været centreret omkring et udvidet medicinkursus i foråret 2022 for social- og sundhedsassistenterne. Undervisning i forflytning og sårpleje er planlagt i samarbejde med SOSU-Nord til afholdelse i løbet af 2023. MUS-samtaler er planlagt til det kommende forår med deltagelse af kvalitetssygeplejersken og direktøren for Blæksprutten.</p> <p>Medarbejderne oplever at have gode muligheder for at dygtiggøre sig og udfolde deres kompetencer, bl.a. via faglige drøftelser og sparring med hjemmesygeplejen ved uddelegerede opgaver. En medarbejder ønsker dog flere SSA-opgaver og opkvalificering inden for sårpleje, hvilket medarbejderen vil drøfte med afdelingsleder. Medarbejderne tilkendegiver, at hverdagen ofte er præget af drift og travlhed, grundet sygemeldinger, hvorfor de ikke selv har efterspurgt uddannelse eller kurser, ligesom de ikke er bekendte med de planlagte undervisningsseancer med SOSU-Nord.</p> <p>Medarbejderne er usikre på, om de har adgang til VAR-portalen, hvorfor denne ikke anvendes i dagligdagen.</p>



	<p>I stedet inddrager de hinanden eller anvender Google ved tvivlsspørgsmål.</p> <p>Afdelingsleder og enkelte udvalgte medarbejdere har adgang til VAR-portalen, men afdelingsleder tilkendegiver at være i dialog med Brønderslev Kommune med henblik på en løsning af udfordringerne, og afdelingsleder håber på en snarlig løsning.</p> <p>Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med kommunens samarbejdspartnere, fx demenskoordinator og diætist, som ad hoc inviteres med på de tværfaglige møder eller hos borgerne, hvilket medarbejderne oplyser som fagligt udviklende. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over kadencen for afvikling af de tværfaglige møder, og de tilkendegiver, at de savner systematik og tydelighed fra afdelingsleder ift., hvornår møderne afholdes.</p> <p>Medarbejderne oplever et godt kollegialt samarbejde og et velfungerende arbejdsmiljø, hvor de er bevidste om deres ansvar ift. at hjælpe hinanden på tværs af faggrupper.</p> <p>Medarbejderne oplyser til tilsynsførende, at flere ufaglærte medarbejdere ofte har dobbeltvagt, hvilket de faste medarbejdere undrer sig over ift. levering af kvaliteten i de leverede ydelser. Dette er drøftet med afdelingsleder, som bekræfter medarbejderudsagnene.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det desuden betydning, at leverandøren aktuelt har et højt sygefravær og et højt forbrug af ufaglærte medarbejdere.</p>
--	---

## 2.5 VURDERING

I tilsynene i Brønderslev Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
<b>SCORE: 5</b>	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen, og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>
<b>SCORE: 4</b>	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
<b>SCORE: 3</b>	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>



<b>SCORE: 2</b>	<b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li><li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> Det samlede tilsynsresultat følges op af kontakt til forvaltningen.
<b>SCORE: 1</b>	<b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne afhjælpes</li><li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li><li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 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.