



Tilsynsrapport Brønderslev Kommune

Sundhed og Velfærd

Privat leverandør af personlig pleje ud fra fritvalgsbeviser

Blæksprutten

Uanmeldt tilsyn
November 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

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig

Helle Charlotte Nielsen

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: Blæksprutten, Håndværkervej 2, 9700 Brønderslev

Direktør: Vibeke Haaning

Antal besøgte borgere: Tre borgere

Dato for tilsynsbesøg: Den 30. november 2023, kl. 08.30 - 14.30

Deltagere i interviews:

- Direktør og afdelingsleder
- To medarbejdere
- Tre borgere
- En pårørende

Tilsynet blev afrundet telefonisk med direktøren, som blev oplyst om tilsynets foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

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

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet planlægges i samarbejde med direktøren og en afdelingsleder, som tilstøder kontoret i Brønderslev fra Hjørring, hvor virksomheden har hovedsæde. Ledelsen oplyser om et meget foranderligt år, idet leverandøren ved slutningen af 2022 valgte at opsig eksisterende kontrakt med Brønderslev Kommune for at overgå til fritvalsbeviser, jf. Serviceloven. Ledelsen beskriver samarbejdet med kommunen i overgangsperioden på de seks måneder som meget velfungerende, bl.a. aftalte leverandøren og kommunen en gradvis nedlukning til gavn for borgerne og medarbejderne. Ingen medarbejdere er blevet opsagt i forbindelse med ændringerne, idet medarbejderne enten har valgt at søge nye veje eller de er overflyttede til virksomhedens afdeling i Hjørring. Ledelsen oplyser, at de i juni måned påbegyndte med at levere personlig pleje til 13-15 borgere ud fra fritvalsbeviser i Brønderslev Kommune. Leverandøren havde kendskab til samtlige borgere fra tidligere.

Ledelsen tilkendegiver, at det primære fokus har været omstillingen og ændringen af organiseringen, hvor ledelsen løbende har haft opmærksomhed på, om medarbejderne i Brønderslev har kunnet trives og finde sig til rette ved at arbejde i en mindre satellitenhed. Aktuelt har leverandøren fire ruter på hverdage, to ruter om aftenen og tre ruter i weekenden. Ifølge ledelsen har medarbejderne haft stor indflydelse på teamsammensætningen i gruppen, hvor social- og sundhedsassistenterne også indgår i helhedsplejen, da ledelsen beskriver flere komplekse borgerforløb. Generelt oplever ledelsen nu en rolig og velfungerende medarbejdergruppe.

Ledelsen nævner ingen særlige udfordringer, men de bemærker, at alle ser frem til en forestående flytning til mindre lokaler i næste uge, idet opsigelsen af de nuværende lokaler har været kendt i et år, og at det tidligere har medvirket til en smule usikkerhed i medarbejdergruppen, inden aftalen om nye lokaler kom på plads.

Medarbejdersituationen beskriver ledelsen som stabil, da det primært er de samme otte medarbejdere, som leverer ydelserne til borgerne. Dog hjælper medarbejdere fra Hjørringafdelingen ved behov, særligt om aftenen samt ved sygdom eller ferie, ligesom en enkelt ufaglært medarbejder er tilknyttet gruppen.

Sygefraværet er aktuelt påvirket af to medarbejderes korttidsfravær, grundet fysiske skavanker, mens ledelsen oplyser, at der ikke er nogen langtidssygemeldinger eller vakante stillinger.

Adspurgt, oplyser ledelsen, at de ikke har modtaget klager eller henvendelser fra borgere eller pårørende, og ledelsen supplerer, at de primært har modtaget positiv respons, grundet den øgede kontinuitet i forløbene, ligesom borgerne selv har valgt deres kontaktperson blandt medarbejderne.

1.2 Opfølgning

Ledelsen har arbejdet med opfølgning fra sidste års rapport, omend området og antallet af borgere er i en mindre skala nu. Dokumentationsområdet nævnes som et kontinuerligt opmærksomhedspunkt.

2. Uanmeldt tilsyn Personlig pleje ud fra Fritvalgsbeviser

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Brønderslev Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af personlig pleje ud fra Fritvalgsbeviser. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Der er foretaget tre stikprøver.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at den private leverandør, efter en forandringsproces og reorganisering, er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at visiterede ydelser tilrettelægges og leveres i samarbejde med borgerne. Tilsynet vurderer, at den borgeroplevede kvalitet er mest tilfredsstillende ved faste medarbejdere, mens variation af levering af kerneopgaven tilkendes gives, når opgaverne løses af øvrige medarbejdere. Tilsynet ser derfor et behov for opfølgning ift. at sikre en ensartet kvalitet, og at borgerne konsekvent sikres de visiterede ydelser og rette tid ved levering af kerneydelser.

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren lever op til Brønderslev Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de omsætter den rehabiliterende tankegang i samarbejde med borgerne. Tilsynet bemærker positivt en udvikling inden for dokumentationsområdet, som, grundet afdækning af mangler, fortsat udgør et udviklingsområde. anbefalinger er ligeledes givet i relation til medarbejdernes kommunikation og adfærd samt medarbejderkompetencer med hensigt om at understøtte læring og efterlevelse af tavshedspligt.

Tilsynet har givet anledning til i alt otte anbefalinger, fordelt på samtlige temaerne, og 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:

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

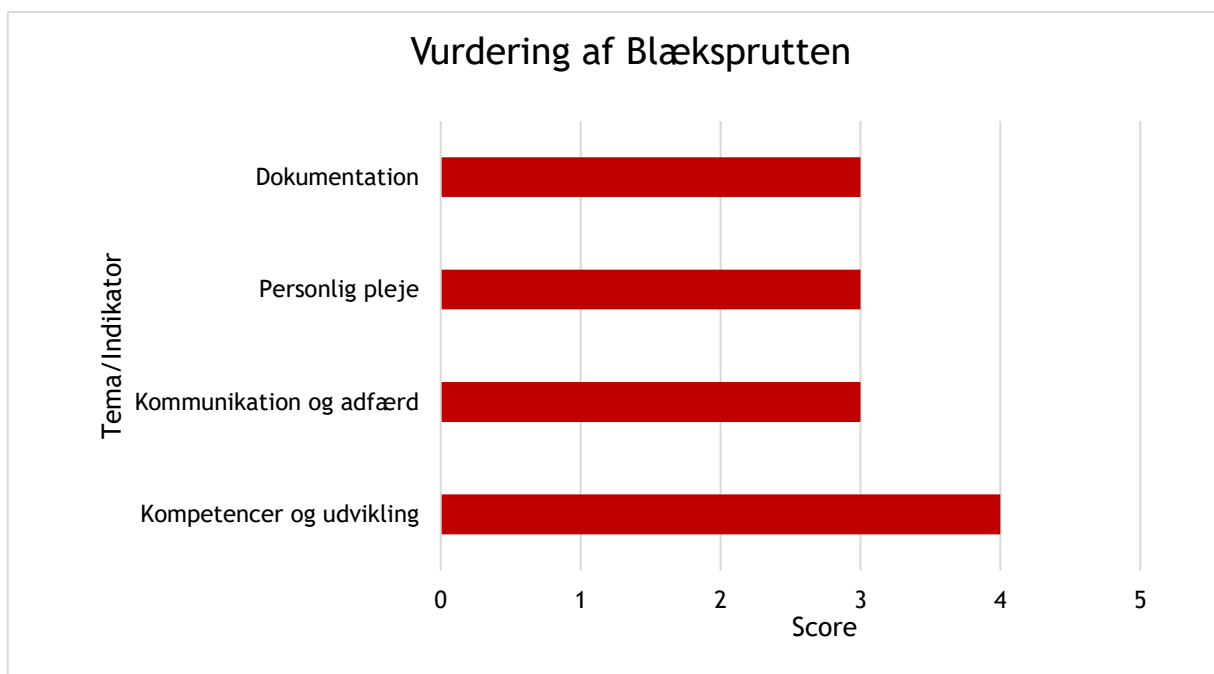
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere døgnrytmeplanerne for hele døgnet med fyldestgørende beskrivelser af borgernes plejebehov.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne har en øget opmærksomhed på, at observationsnotater konsekvent relateres til relevant tilstand, og at der oprettes en handlingsanvisning på delegeret sygeplejeydelse hos en konkret borger.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op med en konkret borger ift. gentagne fravalg af hjælpen til anretning af mad i aftentimerne.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at borgerne modtager alle visiterede ydelser, og at de sikres den visiterede tid ved levering af kerneydelserne.

5. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på borgerudsagn vedrørende oplevelsen af varieret hjælp ved medarbejdere, som ikke er faste og at sikre, at medarbejderne orienterer sig i dokumentationen forud for besøgene.
6. Tilsynet anbefaler, at leder følger op med medarbejderne vedrørende borgerudsagn om manglende imødekommenhed og fortravlede medarbejdere, herunder at drøfte vigtigheden af, at medarbejderne er nærværende på borgerbesøgene.
7. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at medarbejderne konsekvent overholder tavshedspligten.
8. Tilsynet anbefaler ledelsen, at samtlige medarbejdere introduceres til VAR-portalen, og at gruppen drøfter portalens anvendelse mhp. løbende læring.

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.



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Dokumentation

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter de faglige indsatser og visiterede ydelser. Medarbejderne oplyser, at alle medarbejderne har ansvar for at sikre, at borgerjournalerne er opdaterede. Ved tvivl om dokumentationen søges viden blandt kollegaer, både i egen og i Hjørringgruppen, ligesom de kommunale hjemmesygeplejersker fremhæves som imødekommende ift. at understøtte med sparring. Ledelsen tilkendegiver, at der er yret ønske og afstemt med

kommunen, at leverandøren skal undervises af kommunens nøglepersoner, hvilket der fortsat afventes nærmere afklaring om.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret, fyldestgørende og handlevejledende beskrevet. Døgnrytmeplanerne foreligger med detaljerede beskrivelser af forflytninger. Dog savnes der hos en borger beskrivelse af hjælpen vedrørende anretning af maden samt opdatering vedr. observation af et sår, som ikke er aktuelt mere. Hos en anden borger savnes der beskrivelse af hjælpen til bad samt beskrivelse af hjælpen til den personlige pleje om aftenen. Generelle oplysninger er udfyldte, jf. kommunens retningslinjer, herunder ses helbredsoplysninger og funktionsevnetilstande ajourførte og svarende til borgernes funktionsniveau. Der ses relevante observationsnotater, hvor en del af notaterne hos to borgere ikke er relaterede til relevante tilstande. Derudover bemærkes det, at en borgers fravalg af aftenbesøg til anretning af mad fire gange på en kort periode ikke er fulgt op. Hos en borger mangler en handlingsanvisning på delegerede sundhedslovsydelse kompressionsbehandling.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Personlig pleje

Score: 3

Vurdering:

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

En borger udtrykker meget stor tilfredshed med hjælpen, og borgeren oplever at modtage den visiterede og aftalte hjælp, svarende til borgerens behov. To øvrige borgere roser deres faste medarbejdere, og en borger fremhæver særligt klippekortsydelse. Begge borgere oplever dog en varieret kvalitet af hjælpen, når den leveres af medarbejdere, som ikke kender borgernes rutiner. Borgerne er bl.a. usikre på, om øvrige medarbejderne orienterer sig i dokumentationen inden besøgene, grundet flere episoder, fx blev en af borgerne, som er liftbruger og siddende i en kørestol, bedt om at rejse sig ifm. et bad, mens den anden borger oplever det irriterende og trættende at skulle svare og vejlede medarbejdere, som ikke kender opgaverne. En borger er desuden ærgerlig over, at der ikke kommer to medarbejdere som aftalt på dage, hvor borgeren skal til genoptræning, hvilket derfor er blevet aflyst nogle gange. En anden borger beskriver flere medarbejdere som fortravlede, og borgeren har flere gange oplevet, at medarbejderne er gået efter tre kvarter til en time, selv om borgeren er visiteret til halvanden time på badedage. En borgers pårørende tilkendegiver oplevelsen af, at enkelte medarbejdere gerne vil undslippe tilberedningen af borgerens visiterede frokost, og den pårørende er indirekte adspurgt, om pårørende ikke kan sørge for dette. Borgeren, som den seneste tid har frasagt hjælpen i aftentimer, fortæller, at årsagen er, at borgeren ikke oplever, at tilberedningen af maden er tilfredsstillende. Borgerudsagnene er videreformidlet til direktøren, som vil følge op.

Medarbejderne oplyser, at borgerne sikres rette pleje og omsorg via faste køreruter. Medarbejderne mødes om morgenen, hvor der kan ske omrokering i planlægningen ved ændret kompleksitet eller ud fra borgerne ønsker, fx til døgnrytme eller aftaler. Da det er få borgere, som ydelserne leveres til, har faste medarbejdere et indgående borgerkendskab, og de oplyser om en stor fleksibilitet i opgaveløsningen, fx ved klippekort. Medarbejderne tilkendegiver dog, at både faglærte og ufaglærte kolleger fra leverandørens anden afdeling indimellem hjælper i gruppen, men at det primært er de samme kollegaer.

Medarbejderne har stor opmærksomhed på at inddrage borgernes ønsker for pleje, og de har løbende dialoger om ønsker. Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages en social- og sundhedsassistent eller den kommunale hjemmesygepleje, afhængig af alvorligheden. Borgernes egen læge kan også blive kontaktet med borgerens samtykke. I hverdagen foregår den faglige sparring ofte telefonisk, og der er ikke planlagt

opfølgning, dog oplyser medarbejderne, at der indkaldes til møder ad hoc for faglige drøftelser ved komplekse borgerforløb. Borgerindsatserne understøttes desuden via et tværfagligt samarbejde med Visitationen, hospitaler, terapeuter og pårørende.

Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte i plejen, hvor borgernes egne ressourcer inddrages i videst muligt omfang, fx ved påklædning og den personlige pleje.

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

2.4.3 Kommunikation og adfærd

Score: 3

Vurdering:

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

Borgerne oplever generelt en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. Dog bemærker en borger, at medarbejdernes adfærd både verbalt og nonverbalt tit er præget af travlhed, og borgeren har flere gange oplevet, at andre borgers navne er nævnt ifm., at medarbejderne skal videre til næste besøg. En anden borger er ked af oplevelsen af, at medarbejderne ved ankomst ofte har en forudindtaget holdning, og borgeren oplever en lidt negativ holdning og manglende imødekommenhed. Borgeren tilskriver de mange tidligere drøftelser med leverandør og kommunen om rammerne for samarbejdet og kommunikationen. Udsagnet er drøftet med direktøren, som bekræfter flere afholdte møder og dialoger med borgeren ift. at afstemme forventninger til borgerens kommunikation til medarbejderne.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne, bl.a. anvendes en individuel tilpasset kommunikation og tilgang, som ofte tager afsæt i relationen, borgernes dagsform og livshistorien. Medarbejderne reflekterer over, at indbyrdes relationer er forskellige borgere og medarbejdere imellem, hvilket også afspejles i den indbyrdes jargon i samspillet. Medarbejderne har opmærksomhed på at udvise en værdig og respektfuld adfærd, og de er bevidste om, at de færdes i borgernes hjem, hvor de er gæster.

Ledelse og medarbejdere er opmærksomme på at foregribe forråelse, og medarbejderne har løbende modtaget supervision i relation til komplekse borgerforløb. I den forbindelse fremhæver medarbejderne positiv supervision, idet drøftelserne øger eget refleksionsniveau og den fælles faglighed, herunder viden om redskaber, der kan anvendes i tilgange til borgerne. Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de har tillid til at drøfte evt. brud på omgangstonen med hinanden og med ledelsen, såfremt det skulle opstå.

Tilsynet bemærker på et borgerbesøg, hvor en medarbejder er til stede, en indbyrdes kommunikation mellem borgeren og medarbejderen, som er respektfuld og anerkendende, og hvor det er tydeligt, at borgeren og medarbejderen har et indgående kendskab til hinanden.

I vurderingen af temaet tillægges udsagn om brud på tavshedspligten betydning.

2.4.4 Medarbejderkompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Ledelsen vurderer, at medarbejderne har relevante personlige og faglige kompetencer, og at den faste medarbejdergruppe på fire social- og sundhedsassistenter og fire sundhedshjælpere matcher borgernes behov. Grundet den mindre enhed har leverandøren ingen elever. Medarbejdernes kompetenceudvikling understøttes bl.a. via løbende spar-

ring fra leverandørens kvalitetsmedarbejder, fx vedrørende borgerbesøg. Medarbejderne deltager på fælles personalemøder og undervisning sammen med kollegaerne i Hjørring afdelingen, hvor undervisning i forflytning nyligt er gennemført. Supervisionsseancerne bidrager også med vejledning og sparring til medarbejderne, og det har, ifølge ledelsen, medvirket til øget viden om fx sklerose, misbrugsproblematikker og almen undervisning i forsvarsmekanismer.

Ifølge ledelsen er medarbejdertrivsel god, og ledelsen tilstræber også at understøtte den generelle trivsel via fælles sociale arrangementer sammen med øvrige afdeling.

Medarbejderne oplever gode muligheder for at dygtiggøre sig og at udfolde egne kompetencer via opgaverne hos borgerne. Ud over den daglige faglige sparring oplyser medarbejderne, at de i år har deltaget på flere kurser, bl.a. inden for medicin og en workshop inden for mental sundhed. Personalemøder bidrager ligeledes til løbende faglig udvikling, og medarbejderne oplever en lydhør ledelse, hvis der er behov for yderligere afvikling af møder ifm. komplekse borgerforløb og afstemning af faglig retning.

Ifølge medarbejderne understøtter den kommunale hjemmesygepleje medarbejdernes oplæring i delegerede ydelser ved behov herfor. Ved tvivl spørger medarbejderne primært hinanden mundtligt, og en medarbejder kender ikke til, eller er ikke introduceret til VAR-portalen.

Arbejdsmiljøet er, ifølge medarbejderne, velfungerende i den mindre gruppe, ligesom medarbejderne oplever et velfungerende samarbejde med kollegaer fra leverandørens anden afdeling, som til tider bidrager med andre faglige aspekter, når de hjælper med opgaveløsningen i Brønderslev.

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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

