



Tilsynsrapport Brønderslev Kommune

Sundhed og Velfærd
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Team 1, Gruppe 9 + AV

Uanmeldt, opfølgende tilsyn
Juli 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn med udvidet stikprøve, som BDO efter aftale med Brønderslev Kommune har foretaget som opfølgning på sidste års tilsyn.

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
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 FOR LEVERANDØREN

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Team 1, gruppe 9 + AV, Grønnegade 29, 9700 Brønderslev
Afdelingsleder: Anette S. Johansen (afholder ferie)
Antal besøgte borgere: Seks
Dato for tilsynsbesøg: Den 4. juli 2022, kl. 08.45 - 14.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Afdelingsleder for Team 2• Seks borgere• Tre medarbejdere• En pårørende
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Afdelingsleder afvikler ferie, hvorfor lederinterview er foretaget med afdelingsleder for naboteamet, som holder til på samme parcel. De to teams har ifølge afdelingsleder et tæt samarbejde. Afdelingsleder fremviser og orienterer om den iværksatte handleplan, som blev udarbejdet efter sidste tilsyn, og som løbende er fulgt op. De overordnede indsatser relaterer sig til understøttelse af medarbejdernes dokumentationspraksis, introduktion af nye afløsere og etablering af mindre teams med henblik på at sikre kontinuitet og kvalitet i kerneydelsen.</p> <p>Derudover har ledelsen haft en vedvarende bevågenhed på medarbejdertrivlsen, bl.a. grundet flere komplekse borgerforløb. "Teameffekt"-app'en er fx blevet implementeret, og den har til formål dels at synliggøre medarbejdernes arbejdsmiljø via de registrerede hændelser og dels at forebygge dårlig trivsel blandt medarbejderne via løbende dialog og opfølgning ud fra deres markering i app'en. Endelig oplyses tilsynet om, at fysiske mapper i borgernes hjem er udfaset.</p> <p>Afdelingsleder beskriver en bygruppe med stor kompleksitet i borgerforløbene, og afdelingsleder oplyser, at rekruttering af social- og sundhedsassistenter fortsat er en generel udfordring i området, men hun har ikke kendskab til antallet af vakante stillinger. Aktuelt er ca. 25 ufaglærte afløsere ansat til at hjælpe i sommerferieperioden.</p> <p>Medarbejdersituationen beskrives som overvejende stabil.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Handleplanen er ifølge afdelingsleder et fundament for det løbende udviklingsarbejde efter seneste tilsyn, og den er fortsat i proces på flere områder, herunder dokumentationsområdet og i forhold til fokus på kerneydelsen.

2. UANMELDT TILSYN I HJEMMEPLEJEN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Brønderslev Kommune foretaget et uanmeldt opfølgende tilsyn med en udvidet stikprøve på seks borgere hos kommunal leverandør af hjemmepleje Team 1, gruppe 9 + 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 vurdering, at leverandøren siden sidste tilsyn har arbejdet målrettet på at skabe sikker drift, kontinuitet og stabilitet i gruppen - en proces, som stadig er i gang. Leverandøren har engagerede medarbejdere, som 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 på området. Pleje, omsorg og støtte leveres overvejende med en god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne har opmærksomhed på at inddrage borgernes ressourcer mest muligt.

Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at det fortsat vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at rekruttere nok faglærte medarbejdere og at understøtte medarbejdernes faglighed og udvikling, bl.a. med tværfaglige mødestrukturer, der sikrer den nødvendige læring og videndeling i en tid med mange afløser. Der er givet anbefalinger på dokumentationsområdet i relation til levering af kerneydelsen samt vedrørende kompetenceudvikling.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

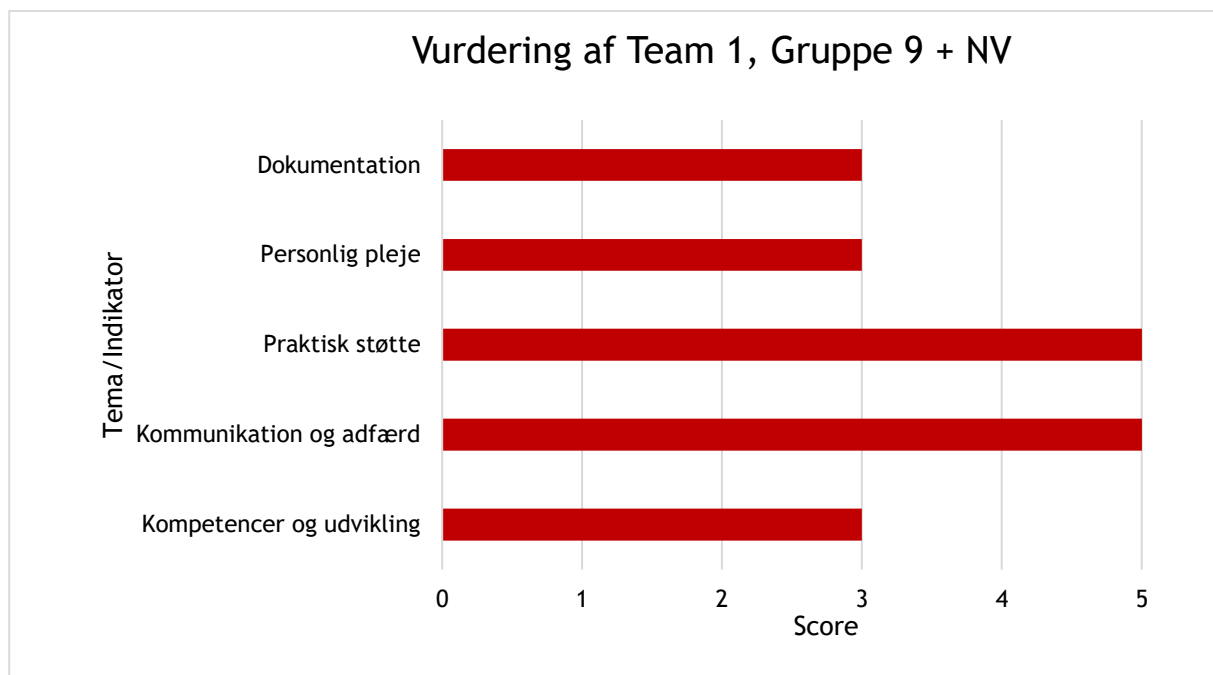
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfolder døgnrytmeplaner med beskrivelse af hjælpen til bad, og i relevante tilfælde beskriver medarbejdernes faglige tilgange.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent ajourfører feltet "Generelle oplysninger" samt borgernes livshistorie.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at følge op på to konkrete borgerudsagn med henblik på revurdering af aftaler og hjælp til borgerne.
5. Tilsynet anbefaler afdelingsleder at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for støtte og kompetenceudvikling i relation til konkrete komplekse borgerforløb.

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: 3	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter de visiterede ydelser. Ifølge medarbejderne er det de faste medarbejdere, som er i borgernes hjem, som har ansvar for at ajourføre dokumentationen, men alle medarbejdere har medansvar for at dokumentere ændringer.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået for seks borgere sammen med en administrativ medarbejder.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer, problemstillinger og behov for pleje og støtte. Dog savnes der i tre tilfælde beskrivelser af fx hjælpen til bad eller medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgang.</p> <p>Generelle oplysninger, og særligt punkterne mestring, motivation og vaner samt livshistorie, ses konsekvent mangelfuldt udfyldt. Funktionsevnetilstande er, fraset i to tilfælde, ajourført, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.</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 er helt overvejende tilfredse med den visiterede og aftalte hjælp, de modtager. Enkelte borgere fortæller om mange skiftende medarbejdere, som dog oftest er introducerede til opgaverne, og borgerne føler sig generelt trygge. En borger tilkendegiver sin utilfredshed med de mange vikarer, og borgeren har en oplevelse af at have lidt et funktionstab i den sidste måned, hvor hjælpen ifølge borger ikke opleves som tilstrækkelig. En anden borger fortæller om nyligt at være blevet glemt til et fast aftenbesøg, og borgerens ægtefælle er utilfreds med tidspunkter for morgen- og aftenhjælp, som afviger meget fra borgerens døgnrytme og behov. Borgernes udsagn er videreformidlet til afdelingsleder, som vil følge op med borgerne.</p> <p>Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den relevante pleje og omsorg, bl.a. er medarbejderne opdelt i mindre teams med faste borgerruter samt kontaktpersonordning. Medarbejderne oplever, at planlægningen understøtter hensynet til medarbejdernes kompetencer, relationer og opgavekompleksitet.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at enkelte kollegaer kører ud til borgerne hjemmefra, mens hovedparten af medarbejderne møder ind på kontoret. Ved indmøde orienterer medarbejderne sig om borgerne og deres kørelister på egne iPads, ligesom de har indbyrdes faglig sparring ved behov herfor. I løbet af dagen har medarbejderne et tæt samarbejde og løbende kontakt med planlægger, fx ved behov for mere tid pga. uforudsete hændelser hos en borger eller ved ændring af ruten. Medarbejderne beskriver desuden et tæt samarbejde med både assistenter og sygeplejersker, som inddrages ved ændringer i borgernes tilstand. Ifølge medarbejderne foregår sparring oftest telefonisk eller i frokostpausen. Medarbejdernes øvrige samarbejde foregår primært i de teams, som de er tilknyttede.</p> <p>Borgere i forløb efter SEL § 83a drøftes på rehabiliteringskonference hver 14. dag med deltagelse af relevante samarbejdspartnere, fx terapeuter samt de medarbejdere i hjemmeplejegruppen, som er involverede i borgerforløbet. Ind imellem aflyses mødet dog, fx hvis ingen af de medarbejdere, der er til stede på dagen for mødet, kender borgerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at de har stor opmærksomhed på at inddrage borgernes ressourcer uden at "skynde" på dem eller vise borgerne, at tiden kan være knap. Pleje og omsorg leveres efter en overvejende god faglig standard, især fra de faste medarbejdere, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de i samarbejde med borgerne arbejder med rehabilitering for øje.</p> <p>Tilsynet observerer ved borgerbesøg, at borgerne er soignerede ud fra deres individuelle behov og levevis.</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 den visiterede praktiske hjælp, fx til rengøring, klippekort, ernæring og hjælp til opvask, som aftalt, og samtlige borgere er tilfredse med kvaliteten af den leverede hjælp.</p> <p>Ingen besøgte borgere er aktuelt i et rehabiliteringsforløb efter SEL § 83a.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres fokus på at inddrage borgernes ressourcer i hverdagslivet med udgangspunkt i borgernes vaner og ønsker.</p> <p>Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard hos borgere.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med omgangstonen og medarbejdernes adfærd, og borgerne oplever at blive mødt med respekt og imødekommenhed fra såvel de faste medarbejdere som afløsere.</p>

<p>Score: 5</p>	<p>Flere borgere giver udtryk for stor tryghed i relationen til især de faste medarbejdere, og borgerne værdsætter i øvrigt, at medarbejderne kommer med et godt humør, og at de er imødekomende og omsorgsfulde.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne. Medarbejderne redegør for, at kommunikationen tilpasses borgerne's temperament og jargon og med respekt for, at de er gæster i borgernes hjem.</p> <p>Medarbejderne har desuden stor opmærksomhed på, at elever og nye afløsere introduceres til borgerne, og at de følges med en fast medarbejder i starten, typisk i tre dage, eller indtil gensidig tryghed er opnået. Afløsere og vikarer introduceres til borgere med særlige adfærdsmønstre og vaner i relation til omgangsform.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har stor opmærksomhed på at foregribe uhensigtsmæssig kommunikation over for borgerne, og medarbejderne oplyser, at de ville reagere prompte, hvis de overhørte dette. Samtidig nævner medarbejderne, at de oplever en god intern omgangstone med plads til humor.</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>Afdelingsleder vurderer, at medarbejderne generelt har relevante faglige kompetencer, som matcher borgernes behov, men afdelingsleder peger samtidigt på, at det er en vedvarende opgave at sikre, at medarbejderne er fagligt og personligt rustede til de aktuelle borgeropgaver.</p> <p>Opfølgning, videndeling og læring foregår på små teammøder eller gruppemøder og på de tværfaglige rehabiliteringsmøder hver 14. dag, og medarbejderne har gennemgået kursus i forebyggelse af vold og trusler som en del af den overordnede handlingsplan. Afdelingsleder oplyser desuden, at alle sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter tilbydes kursus i psykiatri, og at et Affektum-forløb er planlagt i efteråret.</p> <p>Medarbejderne oplever et godt fællesskab og gensidig hjælpsomhed i dagligdagen, og de er opmærksomme på hinanden, især i relation til udfordrende borgerforløb, fx borgere med psykiatriske problemstillinger eller borgere med misbrugsproblemer, som stiller store krav til medarbejderne. Her trækkes der fx på ledelsen, egen læge eller Bostøtten og demenskoordinator. Afdelingsleder oplyser, at alle sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter tilbydes kursus i psykiatri, og at et Affektum-forløb er planlagt i efteråret.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at afdelingsleder og planlægger er lydhøre over for deres ønsker og faglige argumentation i forhold til ruteplanlægning, hvor der fx også bliver taget hensyn til medarbejdernes behov for at pausere besøg hos en borger i en periode, hvis man er "fyldt op".</p> <p>Medarbejderne udvikler deres færdigheder løbende, bl.a. når sygeplejerskerne uddelegerer specialopgaver efter oplæring. Der er et velfungerende samarbejde med sygeplejerskerne, som har kontorfaciliteter sammen med gruppen, og som er let tilgængelige.</p> <p>I vurderingen af temaet er det tillagt betydning, at rekrutteringsudfordringer og et deraf følgende behov for at anvende vikarer samt afløsere, hvoraf mange er ufaglærte, udgør et aktuelt kompetencetab.</p>

2.5 VURDERING

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 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.