



Tilsynsrapport Brønderslev Kommune

Sundhed og Velfærd
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Team 2, gruppe 5 + 8

Uanmeldt tilsyn
November 2022

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
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 FOR LEVERANDØREN

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Team 2, gr. 5 + 8, Grønnegade 29, 9700 Brønderslev
Afdelingsleder: Pernille G. Rueskov
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 24. november 2022, kl. 08.30 - 13.30
Deltagere: Afdelingsleder, fire borgere, to medarbejdere og en pårørende Tilsynet blev senere på dagen afrundet telefonisk med leder, som blev orienteret om tilsynet og de foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes og planlægges med afdelingsleder med hensyn til, at en stor andel af medarbejderne på tilsynsdagen deltager i et Affektum-forløb over middag.</p> <p>Leder oplyser om et stort fokus på medarbejdernes arbejdsmiljø, herunder at skabe fællesskaber og gensidige forståelser samt øget bevidsthed om den indbyrdes kommunikation. Affektum-forløbet er en del af processen angående udvikling af arbejdsmiljøet, og leder oplever, at medarbejderne er åbne og engagerede. En anden ledelsesmæssig indsats er arbejdet med at højne kvaliteten i kerneydelsen, hvorfor en mere systematisk form for borgergennemgang er implementeret på teammøderne. Opkvalificering af medarbejdernes dokumentationspraksis er desuden et løbende indsatsområde.</p> <p>Rekruttering af faglærte medarbejdere, særligt social- og sundhedsassistenter, beskrives fortsat som en udfordring, hvilket medvirker til en daglig ledelsesmæssig bevågenhed på at fordele medarbejderressourcer til rette opgaver. I den forbindelse nævner leder, at hun følger op på medarbejdernes sygemeldinger, jf. kommunens sygefraværspolitik, med nysgerrighed på fastholdelse og forebyggelse af yderligere fravær. Aktuelt har teamet tre langtidssygemeldinger, som ikke er arbejdsrelaterede, hvorfor det samlede sygefravær ligger over middel. Medarbejdergruppen favner ca. 50 medarbejdere.</p> <p>Leder oplyser, at hun ikke har modtaget deciderede klager, men at hun har haft forespørgsler og dialoger med borgere, som bemærker, at flere medarbejdere har anden etnisk baggrund end dansk. Ifølge leder handler borgernes henvendelser ofte om en forventningsafstemning eller utryghed og ikke den faglige standard. Leder henviser altid til kommunens kvalitetstandard, og leder søger at skabe tryghed herom, hvilket ofte lykkes.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste tilsyns anbefalinger, bl.a. vedrørende dokumentationen og kontinuitet i kerneydelsen.

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Brønderslev Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Team 2, gr. 5 + 8. 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 overordnede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, som har vedvarende 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. Pleje, omsorg og praktisk støtte leveres med en overvejende god borgeroplevet kvalitet. Medarbejderne kan relevant redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende og samarbejder med borgerne, både i midlertidige, såvel som permanente forløb.

Tilsynet har givet fem anbefalinger rettet mod dokumentationen, kerneydelsen og medarbejdernes kompetencer, som tilsynet vurderer ville kunne udbedres med en fokuseret ledelsesmæssig indsats.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

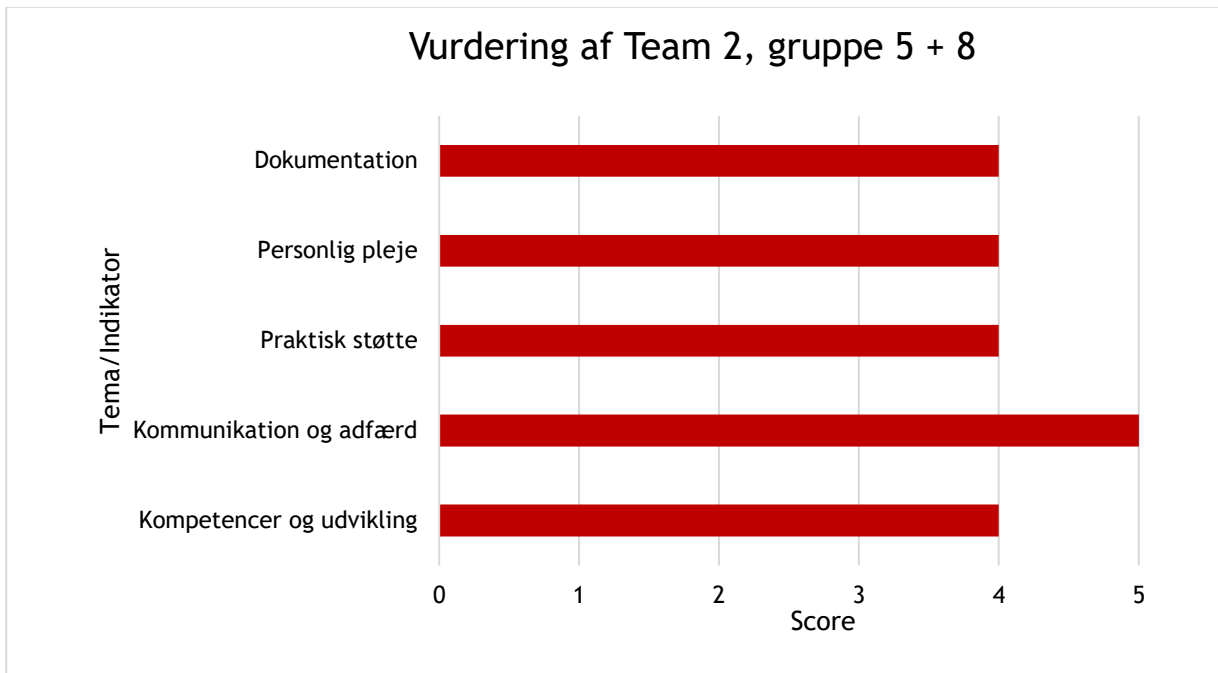
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde opdaterer døgnrytmeplaner med borgernes plejebehov.
2. Tilsynet anbefaler leder og hjemmesygeplejen at sikre opdaterede handlingsanvisninger på SUL-ydelser, herunder at ikke aktuelle handleanvisninger afsluttes.
3. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at borgerne modtager kvalificeret hjælp, tilpasset deres funktionsniveau, herunder at medarbejderne kender opgaverne.
4. Tilsynet anbefaler leder at følge op på, at samtlige medarbejdere anvender værnemidler, jf. kommunens retningslinjer.
5. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at alle medarbejderne kender og kan anvende VAR-portalen i relevant omfang.

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: 4	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter de faglige indsatser og visiterede ydelser. Medarbejderne benytter iPads i stedet for telefoner, og de dokumenterer på ruterne eller i frokostpausen. Medarbejderne oplever relevant dokumentationstid. Gruppens superbruger understøtter med sidemandsoplæring, ligesom medarbejderne ofte har indbyrdes sparring ved tvivlsspørgsmål. Helbredstilstande og opdatering af handlingsanvisninger er ifølge leder hjemmesygeplejens ansvarsområde.</p> <p>Dokumentationen fremstår med få undtagelser opdateret og fyldestgørende. Borgernes pleje- og omsorgsydelser er velbeskrevne med inddragelse af borgernes ressourcer. Dog savnes der udfoldelse af bad i en døgnrytmeplan hos en borger, som nyligt er tilknyttet et rehabiliteringsforløb. Generelle oplysninger og funktionsevnetilstande ses ajourførte, og helbredstilstande er ligeledes overvejende opdaterede. Hos to borgere ses der flere forældede handlingsanvisninger, ligesom der mangler en handlingsanvisning i forbindelse med en uddelegeret SUL-ydelse. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
Tema 2: Personlig pleje Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplyser, at de overvejende modtager den visiterede og aftalte hjælp, som svarer til deres behov. En borger med kognitive problemstillinger fortæller, at borgeren flere gange, grundet sprogbarrierer mellem borgeren og medarbejderne, ikke har fået den aftalte hjælp, og borgeren trættes ved afløserne, som ikke kender opgaverne.</p>

	<p>Borgerudsagnet adresseres til leder, som ikke er bekendt med dette, og leder vil straks følge op. Borgeren i rehabiliteringsforløb oplever allerede god effekt af hjælpen fra medarbejderne.</p> <p>Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den relevante pleje og omsorg, herunder orientering i dokumentationen og via løbende faglig sparring. I samarbejdet med planlæggerne tilstræbes der ruter, som tilgodeser kontinuitet og værdi for borgerne, fx en givende relation. Nogle medarbejdere møder ind om morgenen på gruppens fælles lokation, mens andre kører ud til borgerne hjemmefra. Medarbejderne redegør for, hvordan de samarbejder og har telefonisk sparring på ruterne, fx inddrages social- og sundhedsassistenter altid ved ændringer i borgernes tilstande eller ved uoverensstemmelser i forhold til borgernes medicin. Medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere.</p> <p>Opfølgning på borgernes §83a forløb sker på konferencer hver 14. dag med deltagelse af terapeuter, ligesom medarbejderne løbende følger op på faglige indsatser, bl.a. med borgergennemgang på fastlagte gruppemøder. I den forbindelse nævner medarbejderne, at deres støtte og samarbejde med borgere i flere Degi-Rehab-forløb har medvirket til en øget livskvalitet hos borgerne. Medarbejderne kan desuden relevant redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte hos borgere i permanente forløb, fx ved delvis kompenserende hjælp i den daglige pleje.</p> <p>Tilsynet observerer på borgerbesøg, at borgerne er velsoignerede ud fra deres 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 rengøring, hjælp til vasketøj og oprydning som aftalt, og de er tilfredse med kvaliteten.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at inddrage borgernes ressourcer igennem dialog og opmærksomhed på borgernes dagsform. Den praktiske hjælp ydes desuden med afsæt i borgernes ønsker og vaner. Medarbejderne kan fortælle om særlige indsatser vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, fx anvendelse af overtrækssko, handsker og hyppig afspritning af hænder. Dog tilkendegiver medarbejderne, at de har bemærket flere kollegaers manglende brug af forklæder, jf. retningslinjerne, og de reflekterer over, at de nok i højere grad bør gøre opmærksomme på dette. Medarbejdernes udsagn er videreformidlet til leder.</p> <p>Tilsynet bemærker en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte borgers hjem.</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 omgangsform og adfærd fra medarbejderne. Borgerne er særdeles glade for de faste medarbejdere, og de fremhæver relationen og trygheden herved.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, fx at de er gæster i borgernes hjem, hvorfor de altid banker på og præsenterer sig ved ankomst. Derudover er medarbejderne opmærksomme på, at borgerne mødes individuelt og med respekt, ligesom medarbejderne er beviste om, at en positiv og anerkendende tilgang har en smittende effekt på samspillet.</p> <p>Leder oplyser, at opstarten af Affektum-forløbet allerede bemærkes i medarbejdernes daglige drøftelser og i deres indbyrdes kommunikation. Leder og medarbejdere har opmærksomhed på at foregribe forråelse ved fokus på deres omgangstone og omtale af borgerne, ligesom de har tillid til at drøfte brud med hinanden eller leder, hvis dette skulle opleves, hvilket ikke har været tilfældet.</p>

<p>Tema 5: Medarbejderkompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har rette kompetencer i forhold til målgruppens behov. Ifølge leder har en stor andel af medarbejdergruppen høj anciennitet.</p> <p>Leder arbejder målrettet med vidensdeling, som understøtter medarbejdernes kompetenceudvikling, fx via de faglige mødefora og daglige drøftelser. Derudover har leder fokus på, at medarbejderne tager ejerskab for de forskellige opgaver, og leder forsøger at gå forrest og være rollemodel i praksis. Yderligere tilstræber leder at være nysgerrig på medarbejdernes praksisudfordringer og på, hvad der giver arbejdsglæde. Leder nævner i den forbindelse, at samarbejdet og medarbejdertrivsel er forskellig i de to grupper, og leder fremhæver den ene gruppe mere velfungerende end den anden, og at hun tilpasser indsatserne derefter.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de oplever mulighed for kompetenceudvikling via gruppe- og teammøder samt deltagelse i tværfaglige konferencer. Inddragelse og sparring med relevante samarbejdspartnere, som fx demenskoordinator og hjemmesygeplejen, bidrager ligeledes til løbende udvikling af viden og kompetencer. En medarbejder kan med nogen tøven beskrive VAR-portalen, grundet erfaring fra anden ansættelse, mens en anden medarbejder, ikke har kendskab hertil. Begge medarbejdere oplyser, at de ikke er blevet introduceret til portalen.</p> <p>Siden pandemien har kursusaktiviteterne, ifølge medarbejderne, været begrænsede, dog anerkender medarbejderne det igangværende Affektumforløb, qua den nye viden og talrige drøftelser, som har fokus på kerneopgaven. Arbejdsmiljøet er ifølge medarbejderne overvejende godt - men sammenholdet og åbenheden beskrives med variation i de to grupper.</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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt <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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt <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. Det samlede tilsynsresultat følges op af kontakt til forvaltningen.
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt <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. 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.