



Tilsynsrapport Brønderslev Kommune

Sundhed og Velfærd
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Team 4, gruppe 23 + NV

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
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 4, gruppe 23 + NV, Muldebærvej 5, 9330 Dronninglund
Afdelingsleder: Randi Aarup
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 3. januar 2023, kl. 08.45 - 13.15
Deltagere: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Planlægger• Fire borgere• Tre medarbejdere Tilsynet blev afrundet sammen med afdelingsleder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynets forløb med foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med afdelingsleder, som oplyser, at hjemmeplejegruppen betjener et større geografisk område, og at de dagligt har mellem 20-25 køreruter med borgerbesøg.</p> <p>Ifølge afdelingsleder er det dominerende udviklingsområde for 2023 implementering af daglig triage, som er planlagt til opstart i februar. For nuværende starter flere af medarbejderne arbejdsdagen hjemmefra, og den forestående ændring betyder, at samtlige medarbejdere fremadrettet skal møde ind på samme matrikel og triagere borgerne i fællesskab med en forventning om at kvalificere kerneydelsen via faglige drøftelser.</p> <p>Dokumentationspraksis er ligeledes et vedvarende fokusområde, og leder oplyser, at dokumentationen fortsat opleves udfordrende for flere medarbejdere. Leverandørens to superbrugere understøtter og side-mandsoplærer kolleger løbende samt efter behov, og gruppemøder anvendes til undervisningsseancer med henblik på at opkvalificere samtlige medarbejdere med relevante dokumentationskompetencer.</p> <p>Medarbejdergruppen betegnes af afdelingsleder som stabil, og flere af medarbejderne har mange års anciennitet. Sygefraværet er moderat og aktuelt påvirket af to langtidssygemeldte medarbejdere. To stillinger er vakante, og afdelingsleder har modtaget flere ansøgninger fra kvalificerede faglærte.</p> <p>Afdelingsleder har ikke modtaget klager eller bekymringshenvendelser siden sidste tilsyn.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Afdelingsleder oplyser, at der er arbejdet målrettet med sidste års anbefalinger. Tilsynet bemærker dog, at anbefalinger vedrørende generelle oplysninger og handlingsanvisninger fortsat gør sig gældende. Afdelingsleder er i dialog med politikerne vedrørende en foreslået "opstartspakke" hos nye borgere, så medarbejdernes rammer for dokumentation tilpasses opgaverne. En proces der ifølge afdelingsleder afventer politisk godkendelse.

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 4, gruppe 23 + NV. 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 og overordnede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, 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. Kerneydelsen leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne er bevidste om, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte indgår i det daglige samarbejde med borgerne. Dog vurderer tilsynet et behov for, at medarbejderne indtænker større borgerinddragelse i de målrettede rehabiliteringsforløb.

Tilsynet har givet anledning til i alt tre anbefalinger, som vi vurderer, vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

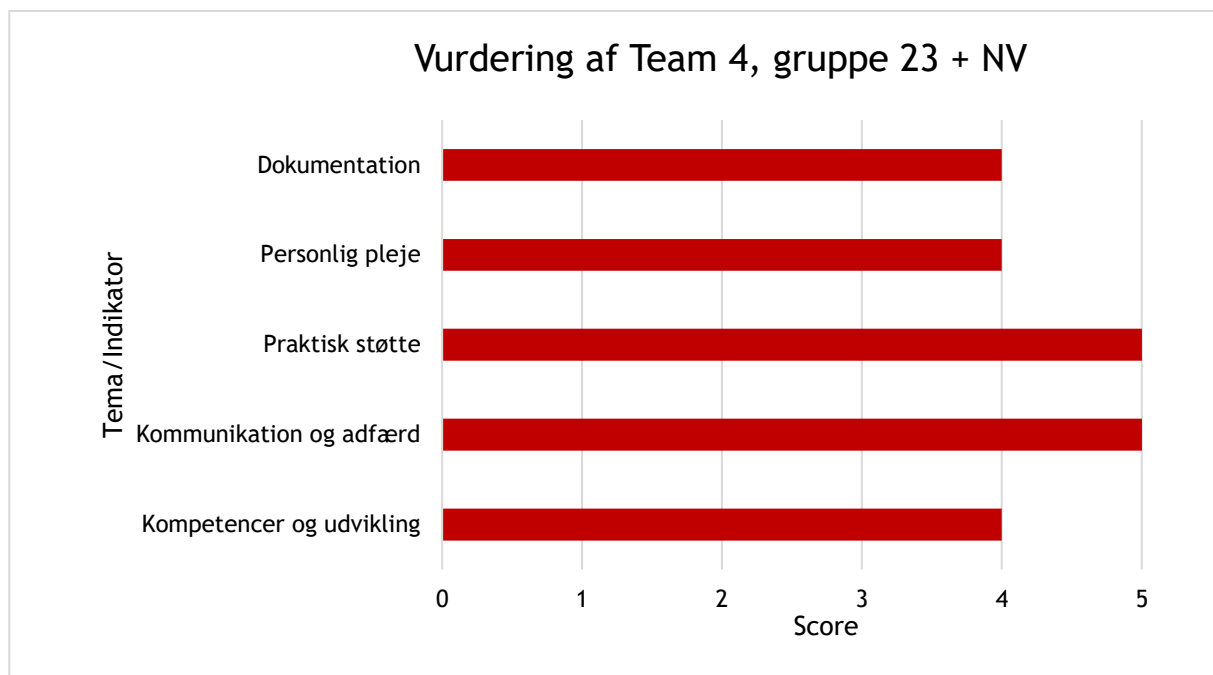
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere generelle oplysninger med punkterne motivation, ressourcer og vaner.
2. Tilsynet anbefaler afdelingsleder at drøfte med hjemmesygeplejen, hvordan handlingsanvisninger på overdragede SUL-ydelser sikres, jf. kommunens retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler afdelingsleder og medarbejdere at sikre, at borgere i målrettede rehabiliteringsforløb inddrages i målsætning, opfølgning og løbende evalueringer.

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. Dokumentation er for fire borgere gennemgået med planlægger og afdelingsleder.</p> <p>Medarbejderne arbejder ud fra en klar rolle- og ansvarsfordeling vedrørende dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne oplyser, at de medarbejdere, der leverer ydelser hos borgerne, er ansvarlige for at opdatere dokumentationen ved ændringer hos borgerne. Derudover er det borgerens faste kontaktperson, der har det overordnede ansvar for opdatering af dokumentationen, og som i samarbejde med planlægger sikrer dokumentationstid ved behov.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret. Døgnrytmeplaner ses i alle tilfælde handlevejledende beskrevet med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje, støtte og omsorg. Feltet generelle oplysninger mangler i to tilfælde udfyldelse af punkterne motivation, ressourcer og vaner. Helbredsoplysninger er opdaterede.</p>

	<p>Funktionsevne- og helbredstilstande ses ajourførte i alle tilfælde. Helbredstilstande er dog ikke scoret, hvilket er drøftet med afdelingsleder og planlægger, som oplyser, at det skal de ikke, jf. arbejdsdag, besluttet for Brønderslev Kommune. Hos alle fire borgere savnes der oprettelse af enkelte handlingsanvisninger, hvor SUL-ydelser er overdragede, fx hos en borger med kompressionsstrømper, og de øvrige vedrører borgernes medicinadministration.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager den visiterede hjælp, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen, uanset om det er faste medarbejdere eller afløsere, der kommer i hjemmet. Et ægtepar, hvor begge modtager hjælp, fortæller, at de er glade for den hjælp, de modtager, og de er meget trygge ved medarbejderne, som kommer hurtigt, når de indimellem har brug for ekstra hjælp.</p> <p>En borger i SEL §83a forløb udtrykker taknemmelighed over den tildelte hjælp og omsorg, men borgeren tilkendegiver dog undren over at være i et rehabiliteringsforløb. Borgeren kender ikke til egne mål, og borgeren er af den opfattelse, at hjælpen er varig. Borgerudsagnet er videregivet til afdelingsleder.</p> <p>Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den relevante pleje og omsorg via opdeling i mindre teams med kontaktpersonordning og faste borgerruter. En medarbejder har funktion som springer, og medarbejderen afløser fast mellem borgerruter, så oplevelsen af kontinuitet blandt borgerne højnes. Medarbejderne starter for nuværende hjemmefra, hvor de via iPads orienterer sig om borgerne ud fra kørelister. Medarbejderne beskriver et tæt samarbejde på tværs i medarbejdergruppen, hvor de løbende sparrer med hinanden og planlægger, samt med hjemmesygeplejen ved behov. Medarbejderne redegør for, hvordan de ved ændringer i borgernes tilstand først og fremmest reagerer ved at inddrage en kollega med højere kompetenceniveau, fx en social- og sundhedsassistent.</p> <p>Borgere i rehabiliteringsforløb efter SEL § 83a drøftes på borgerkonference, som afholdes hver 14. dag med deltagelse af faste medarbejdere, hjemmesygeplejen, diætist, rehabiliteringsterapeut samt afdelingsleder.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne oplyser med flere eksempler, hvordan de i hverdagen arbejder rehabiliterende som en integreret del af praksis og med fokus på at inddrage og understøtte borgerne i det omfang, borgernes ressourcer rækker.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgerne er velsoignerede, svarende til ønsker og livsstil.</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 praktisk hjælp, såsom rengøring, hjælp til vasketøj og oprydning som aftalt, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den leverede hjælp. En borger oplyser, at medarbejderne er lydhøre, hvis borgeren har behov for at flytte tidspunktet, hvilket har været tilfældet flere gange, grundet lægebesøg.</p> <p>Medarbejderne kan med eksempler redegøre for særlige indsatser vedr. hygiejniske risikofaktorer hos borgerne.</p> <p>Tilsynet observerer 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 særdeles god og respektfuld omgangsform fra medarbejderne, som kommer i deres hjem. Borgerne foretrækker de kendte medarbejdere, men de nævner alle, at samtlige medarbejdere er venlige. En borger værdsætter den humørfyldte jargon, der er i samspillet mellem borgeren og de faste medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, at de i kommunikationen med borgerne lægger vægt på at tilpasse deres professionelle tilgang til den enkelte borgers livsstil og jargon samtidigt med, at medarbejderne udviser respekt for at være gæster i borgernes hjem. Medarbejderne nævner bl.a., at de altid banker på døren, præsenterer sig og anvender overtrækssko under besøget.</p> <p>Afdelingsleder og medarbejdere er opmærksomme på at foregribe forråelse, og afdelingsleder italesætter løbende betydningen af anerkendende kommunikation og sprogbrug både hos borgerne og i dokumentationen. Medarbejderne oplyser om et indbyrdes fokus på omgangstone, og de har tillid til at drøfte brud herpå kollegialt og med ledelsen, hvis det skønnes nødvendigt, hvilket ifølge medarbejderne ikke har været tilfældet. Medarbejderne redegør ligeledes for, at nye medarbejdere introduceres til opgaver og omgangstone forud for borgerbesøg. Medarbejderne fremhæver desuden en positiv arbejdskultur, som er kendetegnet ved tillid, åbenhed og en anerkendende tone mellem medarbejderne i mellem.</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>Afdelingsleder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne samlet set har de rette kompetencer til at løse kerneopgaven hos borgerne, og afdelingsleder har løbende fokus på at opkvalificere medarbejdernes kompetencer. Afdelingsleder tilbyder løbende MUS-samtaler, men ikke alle medarbejdere ønsker at tage imod tilbuddet. Afdelingsleder oplyser, at flere medarbejdere for nyligt har været på et fem dages kursus via UCN vedrørende ”mennesker med psykiske lidelser”, og ifølge afdelingsleder har kurset været en succes, og medarbejderne føler sig bedre rustede til at varetage opgaver målrettet målgruppen.</p> <p>Medarbejdergruppen består af ca. 40 medarbejdere, hvoraf ca. otte er social- og sundhedsassistenter, og de resterende social- og sundhedshjælpere og ufaglærte medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne oplyser om gode muligheder for at udvikle sig, bl.a. via borgerkonferencer og gruppemøder, hvor der, ud over tværgående faglig sparring, også indimellem tilbydes undervisning i faglige emner, fx vedrørende inkontinens og hjælpemidler, ligesom diætisten i kommunen har forestået undervisning. Ved komplekse borgerforløb oplyser medarbejderne om muligheden for at indkalde fx hjerneskadekoordinator og demenskoordinator.</p> <p>Medarbejderne oplyser ligeledes om et velfungerende samarbejde med praktiserende læger og hjemmesygeplejen, som uddelegerer og oplærer medarbejderne i relevante SUL-ydelser. Medarbejderne redegør for, at de ved tvivlsspørgsmål anvender VAR-portal som opslagsværk, og de tilkendegiver, at de kunne blive endnu bedre til at anvende VAR. Medarbejderne ser frem til implementeringen af den daglige triage med henblik på øget vidensdeling og faglig sparring blandt medarbejderne samt et større tværgående kendskab til borgerne.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at leverandøren aktuelt har et midlertidigt kompetencetab, grundet vakante stillinger, et moderat sygefravær samt varierende brug af ufaglærte medarbejdere.</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 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.