

Tilsynsrapport - ENDELIG

**Uanmeldt kommunalt tilsyn i Vesthimmerland Kommune
ved:**

Hjemme- og sygeplejen i Farsø

Højgårdsvej 10

9640 Farsø

Tilsynet er gennemført den 15. april 2024.

Generelt	4
Siden sidst	4
Tilsynets konklusion og anbefalinger	5
Læsevejledning	6
Fund og tilsynets vurderinger	7
Dokumentation	7
Cura	7
Utilsigtede hændelser (UTH)	7
Magtanvendelse	8
Klager	8
Kompetencer og tværfagligt samarbejde, herunder leveringssikkerhed, samarbejde mellem myndighed og plejepersonalet, hjælpemidler	8
Kompetencer	8
Leveringssikkerhed	8
Tværfagligt samarbejde	8
Hjælpemidler	9
Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død	9
Livskvalitet	9
Ernæring	9
Aktiviteter	9
Værdig død	9
Borgere	10

Baggrund

Med henvisning til § 151 i lov om social service, gennemføres det årlige uanmeldte tilsyn på plejehjem og centre i Vesthimmerland Kommune.

Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver efter

- Lov om Social Service § 83 og 86, og de af byrådet vedtagne Kvalitetsstandarder – Samlet katalog over kvalitetsstandarder på plejeområdet 2023
- Værdighedspolitik for 2018-2022
- Vesthimmerland Kommunes fokuspunkter for tilsyn 2024.

Tilsynets metode har været gennemgang af dokumentation, observationer samt dialog med borgere, medarbejdere og pårørende på baggrund af på forhånd udarbejdede målepunkter.

Der er i 2024 fokus på:

- Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng mellem de opstillede mål og de indsatser der er leveret
- Dokumentation - Cura - UTH - magtanvendelse - klager
- Kompetencer og tværfagligt samarbejde, herunder leveringssikkerhed, samarbejde mellem myndighed og plejepersonalet, hjælpemidler
- Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død
- Borger- og pårørendesamarbejde med leverandøren

Generelt

I Hjemme- og sygeplejen i Farsø er der besøg hos ca 261 borgere. Der er ansat ca 40 faste medarbejdere og 15 ufaglærte afløsere. Der bruges et varierende antal vikarer. Kørelister ajourføres dagen igennem af driftsplanlæggeren. Det er et rengøringsteam, der foretager rengøring i borgerens hjem. Leder i Hjemme- og sygeplejen i Farsø har ansvaret for rengøringsteamet. Faglig rengøring varetages af plejepersonalet.

Siden sidst

Siden tilsynet i 2023 har der i Hjemme- og sygeplejen i Farsø været fokus på

- Opfølgning fra tilsynet i 2023, der er udarbejdet en handlingsplan.
- UTH - det er nu synligt, når undervisningen relaterer sig til registrering af UTH.
- Etableret 3 teams.
- Der er fokus på arbejdsmiljø - trivsel og kommunikation. Leder spørger på teammøderne, hvordan det går. Det drøftes på MED møder. Lederen oplever, at der er skabt tillid, og at medarbejderne er åbne.
- Projekt borger før medarbejder begynder i maj måned.

Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af

- Interviews med
 - o 6 borgere
 - o 4 pårørende
 - o 4 medarbejdere
 - o leder af plejeenheden.

Tilsynets konklusion og anbefalinger

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2024, er tilsynets konklusioner, at Hjemme- og sygeplejen i Farsø lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2024 med følgende vurdering:

- **meget tilfredsstillende**

Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

Tilsynet har anbefalinger under:

- Dokumentation
 - at dokumentationen gennemgås, så det sikres, at habilt samtykke, ingen genoplivning og vaner bliver dokumenteret hos alle borgere.
- Livskvalitet
 - at der bliver afholdt opstartsmøde med nye borgere i hjemmeplejen.

Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2023.

Derefter findes tilsynets anbefalinger efter det uanmeldte besøg med placering i de nedenstående kategorier:

- Særdeles tilfredsstillende

Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

- Meget tilfredsstillende

Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

- Tilfredsstillende

Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

- Mindre tilfredsstillende

Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

- Ikke tilfredsstillende

Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

Fund og tilsynets vurderinger

Dokumentation

Der dokumenteres i Cura og tilsynet foretog stikprøver vedr. habilt samtykke, ingen genoplivning og vaner.

Der mangler dokumentation vedr. habilt samtykke hos 2 borgere.

Der mangler dokumentation vedr. ingen genoplivning hos 6 borgere. Hos en af disse borgere er der skrevet til egen læge i juli 2021 for at få en beslutning, men der er ingen tilbagemelding.

Medarbejderne fortæller, at de har drøftet det, men det er der ingen dokumentation for i Cura. Denne borger ønsker ingen genoplivning. Hos andre borgere er der skrevet, at der har været drøftet ingen genoplivning, men det er ikke dokumenteret hos alle.

Der er manglende dokumentation vedr. vaner hos 2 borgere.

Der er en sygeplejerske, der en gang om måneden foretager en stikprøve hos en borger for at tjekke, om dokumentationen er i orden.

Medarbejderne orienterer sig ved vagtens begyndelse i Cura, om der er ændringer hos borgerne. De læser kørelister og fælles opgaver og ser på triagering tavlen.

Der triageres 2 gange om ugen.

Der er overlap mellem vagterne. Fra dagvagt til aftenvagt er der sat ½ time af. Der er telefonisk kontakt mellem aften og nattevagt og mellem nattevagt og dagvagt.

Bevilling af ydelser dokumenteres i Cura under ydelser i borgers liv.

Kørelister ajourføres i løbet af dagen. Hvis der er ændringer, ringer planlægger til medarbejderen.

Cura

Medarbejderne bruger livshistorien når den er i Cura, men der oprettes ikke systematisk en livshistorie hos alle borgere. Medarbejderne har let ved at finde rundt i Cura og oplever det går godt. Tidligere blev der afholdt Cura cafe en til to gange om ugen, og her drøftede de udfordringer med Cura. Der har ikke været afholdt Cura cafe i den seneste tid, fordi der har været arbejdet med oprettelse af teams.

Medarbejderne spørger borger om samtykke til undersøgelse og behandling og dokumenterer i Cura.

Hvis der er ophør af ydelser, sender medarbejderne en observation til planlægger, som sender videre til visitator. Fremadrettet er visitator med til møder i de enkelte teams, og således kan medarbejderne sige det direkte til visitator.

Utsigtede hændelser (UTH)

Alvorlige UTH registreres i Cura, og der handles konkret i situationen

Øvrige UTH registreres på skemaer i fællesrummene. De nye samle registreringsskemaer er taget i brug.

Der er udpeget en ansvarlig sygeplejerske, der samler disse papirskemaer hver måned.

UTH registreringerne danner baggrund for de emner, der sættes på dagsordenen til personalemøder f.eks urinvejsinfektioner.

Der er efterfølgende blevet undervist i opgaven ved sygeplejerske.

Medarbejderne oplever, at der er drøftelser af de registrerede UTH på teammøder og personalemøder, der afholdes en gang i kvartalet.

Magtanvendelse

Der er ingen aktuel magtanvendelse.

Klager

Der har ikke været klager siden sidste tilsyn. Medarbejderne siger, at de lytter og drøfter, hvis borgere eller pårørende har en klage, og på den måde løser de evt uoverensstemmelser, før det bliver til en egentlig klage.

Tilsynets vurderinger:

Der er anbefaling i forhold til dokumentation. I de øvrige målepunkter lever Hjemme- og sygeplejen i Farsø op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdigheds politikken og fokuspunkter for 2024 for god kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

Tilsynets anbefaler:

- at dokumentationen gennemgås, så det sikres, at habilt samtykke, ingen genoplivning og vaner bliver dokumenteret hos alle borgere.

Kompetencer og tværfagligt samarbejde, herunder leveringssikkerhed, samarbejde mellem myndighed og plejepersonalet, hjælpemidler

Kompetencer

De nye kompetenceskemaer er taget i brug ,og hver enkelt medarbejder har egen mappe. Medarbejderne er i gang med at udfylde dem. Individuel opgaveoverdragelse bliver dokumenteret på den enkelte borger. Der vil være opgaver, der bliver overdraget, hvor overdragelsen kan gælde for alle borgere. Hvis medarbejderne er usikre ved en opgave, spørger de. Der er sidemandsoplæring ift nye opgaver. Medarbejderne giver udtryk for, at de har et godt samarbejde med hinanden, og de er glade for de nye teams. De får løbende undervisning ift de faglige opgaver, de har hos borgerne.

Leveringssikkerhed

Der er etableret teams, som sikrer, at der ikke kommer så mange forskellige medarbejdere i borgerens hjem. Der arbejdes på, at den enkelte borger får en kontaktperson. Der er et arbejde i gang, der skal definere, hvilke opgaver en kontaktperson skal have. Samtidig præciseres det, at alle har et ansvar for den borger, de kommer til. Planlægger giver borger besked, når der sker ændringer. Der bliver ikke altid givet besked ved forsinkelser.

Borgerne får erstatningsbesøg ved aflysninger.

Tværfagligt samarbejde

Medarbejderne oplever, de har et godt samarbejde med visitator. Fremover er visitator med i hvert team en gang om ugen, og dette nye samarbejde er der store forventninger til fra plejepersonalet.

Leder oplyser, at det er få gange, der er afløsere fra vikarbureauet.

Hjælpe midler

Der er de hjælpe midler, der er brug for. Fremadrettet vil der være en forflytningsvejleder i hvert team. Det er denne, der bestiller hjælpe midler. Der kan være udskrivning op til en weekend, hvor det er svært at få et hjælpe middel ellers opleves leveringstiden ok.

Tilsynets vurderinger:

Hjemme- og Sygeplejen i Farsø lever op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2024 for kompetencer og tværfagligt arbejde

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger

Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død

Livskvalitet

Medarbejderne siger de har et godt samarbejde med både borgere og pårørende. De lytter til borgerne og har en god omgangstone, hvor der også er plads til humor. De oplever, at den pleje og omsorg de yder er god og modsvarer borgernes behov. De har telefonisk kontakt til de pårørende, når der sker ændringer hos borgerne. Desuden kontakter de pårørende, når der mangler noget i hjemmet.

Tidligere var der et opstartsmøde, når en ny borger blev tilknyttet hjemmeplejen. Dette har ikke været afholdt i de seneste måneder. På disse møder blev der drøftet forventninger til den pleje og omsorg, som borgere er visiteret til.

Der blev også lavet aftaler om medinddragelse af de pårørende, og der blev sat ansigt på hjemmeplejen.

Ernæring

Det er forskelligt, hvilke muligheder borgerne benytter sig af mht mad. Nogle borgere laver den selv, andre får mad bragt fra Det Danske Madhus eller Sønderup Landkøkken. Medarbejderne kan tilberede morgenmad og smøre mad til aften. Medarbejderne har fokus på ernæring og på, om borgerne evt ændrer spisevaner og taber sig. Der kan visiteres til regelmæssig vejning. Hvis der er behov for det kan diætist inddrages.

Aktiviteter

Medarbejderne fortæller, at de har kendskab til og henviser til de aktivitetstilbud, kommunen råder over. De fortæller om dagcenter, besøgsven og klubber. Klippe kortordningen bliver brugt.

Værdig død

Medarbejderne italesætter værdig død, hvis borgers helbredstilstand ændrer sig eller, hvis borger gerne vil snakke om det.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Hjemme- og Sygeplejen i Farsø op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2024 for god inkludering af borgerens livskvalitet herunder aktiviteter og en værdig død

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet anbefaler, at der bliver afholdt opstartsmøder med nye borgere i hjemmeplejen.

Samarbejde med borgere og pårørende

Borgere

Tilsynet har interviewet 6 borgere, som oplever medarbejdere som søde og imødekommende. De fortæller, at medarbejdere er lyttende og giver sig tid og så vidt muligt tager hensyn til deres ønsker og behov. Der er en borger, der er meget tilfreds med, at han altid kan lave en aftale med medarbejderne, hvis han skal i byen. Der er en borger, der gerne vil have besøg om morgenen, men han har også forståelse for, at der kan være andre borgere, der skal have hjælp om morgenen. Der er en borger, der kan have brug for hjælp på forskellige tidspunkter, og han oplever, at medarbejderne kommer hurtigt. Fælles for borgerne er, at de er tilfredse, men også at de gerne vil have de samme hjælpere. Medarbejderne ser frem til at de nye teams er helt på plads, så borgerne kender alle i teamet. Tilsynet oplever, at medarbejdere har en god kontakt til borgerne.

Pårørende

Tilsynet har haft kontakt til 4 pårørende. De 3 af dem mødte tilsynet i besøget hos borgerne. Alle pårørende er godt tilfreds med den pleje og omsorg, der ydes. De oplever, at medarbejderne er imødekommende og søde. De har et godt samarbejde med medarbejderne. Der er en pårørende, der ikke kommer så tit, men hun oplever stor tryghed ved den hjælp, der kommer. De kontakter hende, hvis der er ændringer eller der sker noget uforudset. Der kommer forskellige medarbejdere, men det er ikke noget, der generer.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Hjemme- og Sygeplejen i Farsø op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2024 for god inkludering af borgerens livskvalitet herunder aktiviteter og en værdig død

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen anbefalinger

Medicinhåndtering

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinhåndtering, som er underlagt tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed. I tilfælde af åbenlyst u hensigtsmæssige forhold, ville vi på trods heraf selvfølgelig reagere og orientere rette myndighed.

Afsluttende opsamling på tilsynets fund blev givet til stedets leder Gitte Stouby Henriksen.

Tilsynet blev foretaget den 15. april af Seniorkonsulent Elsebeth Norlen.