POWER CARE

Tilsynsrapport - ENDELIG

Uanmeldt kommunalt tilsyn i Vesthimmerland Kommune ved:

Hjemme- og Sygeplejen i Aalestrup

Otto Jørgensens vej 1

9620 Aalestrup

Tilsynet er gennemført den 25. Marts 2024.

POWER CARE

Baggrund **3**
Generelt **3**
Tilsynets konklusion og anbefalinger **4**
Læsevejledning **5**
Fund og tilsynets vurderinger **6**
Dokumentation 6
Cura 6
Utilsigtede hændelser(UTH) 6
Magtanvendelse 6
Klager 7
Kompetencer og tværfagligt samarbejde **7**
Kompetencer 7
Tværfagligt samarbejde 7
Leveringssikkerhed 8
Samarbejde mellem myndighed og plejepersonalet 8
Hjælpemidler 8
Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død **8**
Livshistorie 8
Ernæring 8
Aktiviteter 9
Værdig død 9
Borger og pårørende samarbejde med leverandøren **9**
Borgere 9
Pårørende 10
Medicin **10**

POWER CARE

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 - magtanvendelse - klager
- Kompetencer og tværfagligt samarbejde herunder leveringssikkerhed,samarbejde mellem myndighed og plejepersonale, hjælpemidler.
- Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død
- Borger og pårørende samarbejde med leverandøren.

Generelt

Hjemme- og sygeplejen Aalestrup har tilknyttet ca. 192 borgere.
Der er 43 fastansatte medarbejdere heraf 9 ufaglærte. Rengøring i eget hjem varetages af et rengøringsteam, som består af eksterne medarbejdere.
Hvis der er visiteret faglig rengøring, f.eks rengøring af toilet, bliver dette leveret af plejepersonalet.

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

- Cura. Der arbejdes hele tiden med denne opgave. Der er to superbrugere.
- Vækstkulturen er afsluttet og alle medarbejdere har gennemført kurset
- Virtuel hjemmepleje - E district - projekt der starter d. 15. april.
- Der igangsættes et projekt, Aqua Time. Det er en drikkekop, som kan aflæses direkte i Cura og viser, hvor meget borgeren drikker. Start medio april
- Dosisdispenseret medicin - Smilla Robot. Starter medio april.
- Der skal arbejdes med UTH samle rapportering.

Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af interviews med

- 6 borgere
- 5 pårørende
- 4 medarbejdere
- lederen i plejeenheden

POWER CARE

Tilsynets konklusion og anbefalinger

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2023, er tilsynets konklusion, at Hjemme- og sygeplejen i Aalestrup lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2024 med følgende vurdering:

- **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.

Tilsynets anbefalinger:

- Dokumentation
  - at dokumentationen for habilt samtykke og vaner gennemgås
  - at det sikres at samtykke og vaner bliver dokumenteret i Cura
  - at der fremadrettet udpeges ansvarlig person til gennemgang af dokumentation en gang i kvartalet

- Utilsigtede hændelser (UTH)
  - at UTH sættes på dagsorden til personalemøde, så medarbejderne kan se sammenhængen mellem de indberettede UTH og læring af disse
  - at den arbejdsgruppe, der er ansvarlig for UTH, bliver mere synlig og løbende informerer resten af personalet

- Borger og pårørende samarbejde med leverandøren
  - at det i fremtiden sikres, at der bliver givet besked til borgere, hvis medarbejderne er forsinket mere end +/- 1/2 time.

POWER CARE

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 afhjælpe. 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 afhjælpe. 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.

POWER CARE

Fund og tilsynets vurderinger

Dokumentation

Medarbejderne orienterer sig i Cura ved vagtens begyndelse. De checker kørelister og fællesopgaver.
Hvis der sker ændringer på kørelisterne ringer planlæggeren til den enkelte medarbejder direkte.
Når medarbejderne senere kommer på kontoret, orienterer de sig igen, om der er ændringer.

Der er en SSA i aftenvagt, der møder ½ time før de øvrige og orienterer sig i Cura. Efterfølgende orienterer SSA medarbejderen de øvrige kollegaer. Der er telefonisk kontakt til nattevagten. Således sikres kvaliteten og kontinuiteten gennem døgnet.
Der er morgenmøde, hvor der triageres. Medarbejderne giver udtryk for, at dette giver et godt overblik.
Medarbejderne bruger hinanden, systemadministrator og superbruger, hvis de er i tvivl om dokumentation.

Tilsynet foretog stikprøver vedr habilt samtykke, vaner og ingen genoplivning.

Disse viser, at ingen genoplivning var dokumenteret. Der var 5 borgere, hvor der ikke var dokumenteret habilt samtykke og 4 borgere, hvor der ikke var dokumenteret vaner.

Cura

Medarbejderne er ajour med ændringerne i Cura, og der er brugt tid på at implementere disse. Der bliver givet udtryk for, at det fungerer nu.

Der er to superbrugere i Cura som løbende informerer resten af personalegruppen. Der arbejdes på, at alle registrerer ens under de samme overskrifter. Livshistorien dokumenteres ikke i Cura på alle borgere, og tilsynet har ikke foretaget stikprøver.

Der er to medarbejdere, der mener, det er blevet lettere at dokumentere i Cura med de nye ændringer.

Utilsigtede hændelser(UTH)

Der er en tværfaglig gruppe bestående af SSA, SSH og sygeplejerske, der er ansvarlig for denne opgave.
Medarbejderne registrerer skemaer vedr medicin, infektion og fald. Disse er på kontoret.
Sygeplejersken indsamler disse registreringsskemaer en gang om måneden.
Alvorlige UTH indberettes direkte i Cura.
Der er en medarbejder, der giver udtryk for, at der sker læring af de indberettede UTH, og at UTH drøftes på ugemøder og personalemøder. Der er to medarbejdere, der ikke mener, de har været med til drøftelser.

Magtanvendelse

Der er ikke aktuel nogen magtanvendelse.
Medarbejderne fortæller, at de forebygger magtanvendelse f.eks ved at trække sig før en evt konflikt. De hjælper hinanden og bruger hinandens erfaringer.

Klager

Der er ikke registreret nogen klager siden sidst.
Ved evt. kritik fra en borger / pårørende handler medarbejderne ved at lytte og tage en dialog.
Hvis borger har ønsker til en ændring, lytter medarbejderne og ændrer, hvis det er muligt. Herved kan evt klager forebygges. Hvis medarbejderne ikke selv kan håndtere en klage, inddrages lederen.

Tilsynets vurderinger:

- Hjemme- og sygeplejen i Aalestrup lever ikke op til god dokumentation vedr dokumentation af habilt samtykke og vaner.
- Der er to medarbejdere, der ikke oplever, at der er læring af de indberettede UTH.

På alle øvrige punkter lever Hjemme- og sygeplejen i Aalestrup op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2024 for god kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

Tilsynets anbefaler

- Dokumentation
    - at dokumentationen for habilt samtykke og vaner gennemgås
    - at det sikres at samtykke og vaner bliver dokumenteret i Cura
    - at der fremadrettet udpeges en ansvarlig til gennemgang af dokumentationen en gang i kvartalet
- UTH
    - at UTH sættes på dagsordenen til personalemøder så medarbejderne kan se sammenhængen mellem de indberettede UTH og læring af disse
    - at den arbejdsgruppe, der er ansvarlig for UTH, bliver mere synlig og løbende informerer resten af personalegruppen

Kompetencer og tværfagligt samarbejde

Kompetencer

Arbejdet med at gennemgå alle medarbejdere, så alle har beskrevet og ajourført deres kompetencer er i gang. De ufaglærte medarbejdere og elever gennemgås først. Derefter uddannede SSH'er og SSA'er.
Forud for delegering er der sidemandsoplæring og sikring af, at opgaven er forstået. Alle 4 medarbejdere giver udtryk for, at kurset - Vækstkulturen - har været godt.

Tværfagligt samarbejde

Alle medarbejdere giver udtryk for et godt tværfagligt samarbejde.
Tilsynet oplever, at der er en god tone, og medarbejderne giver udtryk for, at der er en kultur, hvor man kan sige tingene direkte til hinanden. Det er oplevelsen hos medarbejderne og leder, at dialogen med samarbejdspartnerne er god. Der er et fint samarbejde med visitationen.

Leveringssikkerhed

Der tilstræbes at borgeren har en fast medarbejder. Der er en struktur med faste ruter. Når der er fridage og ferie, er det en "springer" der kører ruten, og borgerne kender "springerne".

Det er sjældent, at der sker aflysninger. På helligdage arbejdes der med den samme struktur som på hverdage, og det betyder at besøg ikke flyttes. Hvis borger ønsker et andet tidspunkt, prøver medarbejderne at tilgodese dette.

Medarbejderne oplever, at borgerne generelt er tilfredse med den pleje og omsorg, de modtager. Det er oplevelsen hos medarbejderne, at de tager hensyn til borgernes ønsker og behov.

Samarbejde mellem myndighed og plejepersonalet

Medarbejderne giver udtryk for, at de har et godt tværfagligt samarbejde med de forskellige samarbejdspartnere. Visitator er startet med at være en dag på kontoret i hjemmeplejen, dette tiltag vil betyde et tættere samarbejde og kendskab til hinandens vilkår. Medarbejderne oplever, at borgerne får den hjælp, træning, hjælpemidler der er nødvendige. Medarbejderne har fokus på muligheden for at bytte ydelser, men det er ikke noget, borgerne efterspørger. Borgerne har behov for de ydelser, de er visiteret til.

Hjælpemidler

Medarbejderne giver udtryk for, at der er de hjælpemidler, der er brug for. Det er ikke oplevelsen, at der er problemer med levering.

Tilsynets vurderinger:
I alle målepunkter lever Hjemme- og Sygeplejen i Aalestrup 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

Livshistorie

Når der kommer ny borger i hjemmeplejen, udleveres et skema, som borgere og de pårørende kan udfylde. Der er skrevet livshistorie på nogle borgere, og den er dokumenteret i Cura. Der afstemmes forventninger til den pleje og omsorg, som den enkelte borger får bevilget.

Ernæring

Der er fokus på borgernes ernæring, det vurderes, om der er brug for beriget kost eller diæt. Borgerne kan modtage mad fra Det danske Madhus og Sønderup Landkøkken.

Aktiviteter

Medarbejderne har kendskab til de aktivitetstilbud, der er til rådighed i kommunen.De henviser både til de private organisationer og de kommunale tilbud f.eks dagcenter og besøgsvenner.

Værdig død

Medarbejderne fortæller, at de drøfter værdig død og genoplivning. Tilsynets stikprøver viser, at der er dokumenteret i Cura vedr. ingen genoplivning.
Det er tilsynets oplevelse, at de interviewede medarbejdere taler med borgerne om en værdig død og går også i dialog, når der spontant kommer spørgsmål fra borgerne.

Tilsynets vurderinger:
I alle målepunkter lever Hjemme-og Sygeplejen i Aalestrup 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 bemærkninger.

Borger og pårørende samarbejde med leverandøren

Borgere

De 6 interviewede borgere giver udtryk for, at de er godt tilfreds med den hjælp, de får. De oplever, at medarbejderne lytter til deres ønsker og behov. Borgerne oplever, at medarbejderne er søde og imødekommende, og de er glade for deres besøg.
Der er to borgere, der gerne vil have besked, hvis medarbejderen er forsinket.

Medarbejderne arbejder i teams og har faste borgere. Derfor kender borgerne de faste medarbejdere og kender også den person, der afløser " springeren".
Tilsynet oplever at medarbejderne er meget opmærksomme på, at borgerne skal gøre de ting, de selv kan, selvom det er små ting.

Pårørende

De 5 pårørende, som tilsynet har haft telefonisk kontakt til, har udtrykt stor tilfredshed med den hjælp, der bliver ydet. De oplever medarbejderne som søde og imødekommende.

Der er en pårørende der fortæller, at hendes mor får hjælp til de opgaver, hun ikke selv kan klare. Datteren er tilfreds med ,at hun bliver kontaktet, hvis der er ændringer, og om der skal foretages indkøb eller andet, hun skal ordne.

Der er en pårørende, der oplever, at der kommer mange forskellige i weekenden. Desuden er der ikke meget tid til besøget i weekenden. Han har forståelse for, at der er mindre bemanding i weekenden.

Der er en pårørende, der oplever, at medarbejderne er opmærksomme på ændringer i helbredstilstanden og handler på den. Hun oplever, at det betyder meget, at hendes mor får besøg af søde og glade medarbejdere.

Tilsynets vurderinger:
I alle målepunkter lever Hjemme- og Sygeplejen i Aalestrup op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for et godt samarbejde med borgerne og pårørende.

Tilsynets anbefaler:

- at det i fremtiden sikres, at der bliver givet besked til borgere, hvis medarbejderne er forsinket mere end +/- ½ time.

Medicin

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

Afsluttende opsamling på tilsynets fund blev givet til stedets leder Kirsten Agerbo Kristensen

Tilsynet blev foretaget den 25. marts 2024 af Seniorkonsulent Elsebeth Norlen.