



akkrediteringsraadgiverne.dk

TILSYNSRAPPORT

Stevns Kommune

Sundhed og Omsorg

De Glade Vikarer

Indhold

| | |
|--|----|
| Forord..... | 4 |
| Fakta om tilsynet..... | 5 |
| Samlet tilsynsresultat..... | 6 |
| Tilsynets opsummering af styrker og udfordringer..... | 7 |
| Oversigt over de enkelte temaer | 9 |
| Tema 1 Funktionsevne | 10 |
| Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen | 13 |
| Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed | 15 |
| Tema 4 Opfølgning fra seneste tilsyn | 18 |
| Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper..... | 19 |
| Om virksomheden og kontaktoplysninger | 22 |



Forord

De uanmeldte tilsyn i Stevns Kommune er udført i overensstemmelse med gældende lovgivning, kommunens kvalitetsstandarder og almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Stevns Kommune har med sit tilsynskoncept valgt at indarbejde Sundhedsstyrelsens anbefalinger af kvalitetsindikatorer i ældreplejen som en del af de lovpligtige tilsyn efter servicelovens §151.

Det er hensigten, at rapporten skal kunne bidrage til den faglige og organisatoriske kvalitetsudvikling ved at synliggøre succesfulde resultater såvel som det eventuelle læringspotentiale. Rapporten fokuserer på styrker i plejeenheden som afsæt for anbefalinger for eventuelle forbedringsområder, hvor beboernes behov endnu ikke imødekommes på en måde, som lever op til fastsatte beslutninger og krav i lovgivning, kvalitetsstandarder m.m.

Rapporten er opbygget med sigte på overblik, læring og organisationsudvikling.

Indledningsvist er data om tilsynet, herunder tidspunkt, deltagere og datagrundlaget. Herefter følger det samlede tilsynsresultat og begrundelse for tilsynsresultatet med vægt både på styrker og opmærksomhedspunkter.

Anden del af rapporten indledes med oversigt over målopfyldelsen for de enkelte temaer. Herefter er de konkrete kvalitetsindikatorer medtaget, således at læseren kan se, hvad der er grundlaget for vurderingerne. Fund er medtaget i det omfang, det skønnes at være af værdi for den videre kvalitetsudvikling. Farvemarkeringer er anvendt for at fremme et hurtigt overblik over styrker og opmærksomhedspunkter.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af tilsynets tilgang, formål og metoder efterfulgt af afsnit om vurderingsprincipper samt afslutningsvist data om tilsynsvirksomheden.

Tilsyn er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

Venlig hilsen

Nette Britt Jorck

Virksomhedsleder og tilsynschef



Fakta om tilsynet

Hjemmeplejeleverandør:

De Glade Vikarer, Tigervej 15, 4600 Køge

Leder:

Charlotte Kristensen

Tilsynsbesøget fandt sted:

14. juni 2023

Metodik og datagrundlag:

Tilsynet omfatter borgere med forskellige begrænsninger af funktionsevne.

Data er indsamlet via

- **Dokumentation:** Borgernes pleje- og omsorgsjournal (stikprøver i 8 borgerforløb), procedurer, kørelister, borgerinformationer mv.
- **Interview:** 5 borgere, som helt eller delvist kan medvirke til interview samt 2 pårørende. Desuden 9 medarbejdere, heraf leder, 1 planlægger, 1 koordinator, 1 sygeplejerske, 1 assistent og 4 hjælpere.
- **Observation:** Besøg i borgeres hjem, set arbejdsgange og samvær mellem medarbejder og borger, medarbejderadfærd i borgers hjem o.a.

Tilsynet har besøgt 5 borgere og overværet dele af den personlig pleje o.a. hos 3 borgere.

Antal forskellige borgerforløb, hvor borger er interviewet eller hvor tilsynsførende har overværet den personlige pleje: 5 borgere.

Hjemmeplejen har sikret borgernes samtykke til tilsynsbesøgets indhold.

Tilsynsførende:

Nethe Britt Jorck, sygeplejerske, MPP, tilsynschef.



Samlet tilsynsresultat

Tilsynsførende fra *akkrediteringsraadgiverne.dk* har på vegne af Stevns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos leverandøren. Det uanmeldte tilsyn og afrapporteringen udføres efter ”Koncept og manual for tilsyn i Stevns Kommune”.

Fokusområderne er vurderet i forhold til om kvaliteten er tilfredsstillende ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Vurderingen er sket ud fra de temaområder og målepunkter, som er aftalt med kommunen. Vurderingsprincipperne ses af afsnittet bagest i rapporten.

Den sammenfattende vurdering giver anledning til følgende resultat:

Målene er i meget høj grad opfyldte

Vurderingsskala:

Målene er i meget høj grad opfyldte

Alle temaer er samlet set vurderet ”Opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-3).
Der kan være få afvigelser eller mindre mangler, som vurderes at være under forbedring.

Målene er i høj grad opfyldte

Højest 1 af temaerne er vurderet lavere end ”Opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-3).
De erkendte mangler har mindre betydning for borgersikkerheden.
Målopfyldelse forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.

Målene er i middel grad opfyldte

Højest 2 af temaerne er vurderet lavere end ”Opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-3).
Der ses forhold, som kan få betydning for den fornødne kvalitet og/eller patientsikkerhed ved uændrede forhold.
Løbende opfølgning anbefales.

Målene er i lav grad opfyldte

Mere end 2 temaer er vurderet lavere end ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-3).
Der ses forhold, som kan have større betydning for den fornødne kvalitet og/eller patientsikkerhed, hvis forbedringstiltag ikke igangsættes kortere tid efter tilsynsbesøget.
Der kræves en bevidst og målrettet forbedringsindsats for at opnå forbedringer.
Handleplan med opfølgning efter kortere tid anbefales eventuelt som fokuseret genbesøg.

Kritisable forhold

Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.

Tilsynets opsummering af styrker og udfordringer

I nedenstående skema angives begrundelsen for tilsynsresultatet. For det første beskrives de styrker, som tilsynsførende har vurderet, er til stede i hjemmeplejen. For det andet beskrives eventuelle forbedringsområder med tilhørende anbefalinger i tilfælde af, at praksis på hjemmeplejen ikke er fundet i overensstemmelse med lovgivningens krav, Stevns Kommunes kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Styrker

De Glade Vikarer fremstår som en grundlæggende velorganiseret plejeenhed med erfarne og engagerede medarbejdere. De Glade Vikarer yder hjemmepleje på et niveau, der opfylder de vedtagne kvalitetskrav til praktisk hjælp og personlig pleje. Udover personlig pleje og praktisk hjælp er der tale om en afgrænset portefølje.

Siden seneste tilsyn er bemandingen styrket med assistenter, som med sparring fra leverandørens egen sygeplejerske har bidraget med den løbende kompetenceudvikling både i den nære borgerkontakt og ved videndeling.

Funktionsevne

Der ses generelt overensstemmelse mellem visiteret ydelse, disponeret hjælp og ydet hjælp.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er meget opmærksomme på borgernes ressourcer, autonomi og trivsel. Funktionsevnetilstandene ses generelt opdaterede.

Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Der høres høj borgertilfredshed med kontinuiteten og kontakten til hjemmeplejen. Alle interviewede borgere oplever at have faste medarbejdere, som de trives med. De er ligeledes meget tilfredse med, at man i høj grad kan regne med det aftalte tidspunkt. Borgerne udtrykker tryghed ved indsatsen og omtaler medarbejderne meget positivt.

Borgerne giver udtryk for, at den leverede hjælp svarer til deres behov, og at der ikke forekommer udeblivelser eller aflysninger.

Den personlige pleje: Borgernes beskrivelse af medarbejdernes måde at udføre opgaverne på afspejler, at medarbejderne generelt anerkender borgernes behov og ønsker og i vid udstrækning har indgående kendskab til borgers behov. De yder hjælpen, så borgerne anvender egne ressourcer bedst muligt. Der forefindes relevante hjælpemidler hos de besøgte borgere.

Tilsynsførende overværer personlig pleje hos enkelte borgere. Hjælpen ydes i borgers tempo og med småsnakken, humor og guidning tilpasset den enkelte borger. Der iagttages velegnede arbejdsprocesser og udførelse af opgaverne på en måde, der sikrer den fornødne kvalitet.

Nødkald besvares indenfor, hvad borgerne oplever som rimelig tid.

Borgernes boliger fremtræder generelt rene svarende til kommunens kvalitetsstandard.

Borgere med visiteret ydelse i relation til indkøb, tøjvask og madservice udtrykker tilfredshed med hjælpen.

Sammenhæng og forudsigelighed

Tilsynet hører om daglige møder om morgenen, inden medarbejderne tager på borgerbesøg. Borgerforløbene drøftes med deltagelse af egen sygeplejerske. Det er tilsynets indtryk, at medarbejderne er opmærksomme på ændringer i borgernes tilstand. Borgernes ernæringstilstand støttes af den lokale kompetenceudvikling og systematik i opfølgning på vejninger.

Leverandøren skal til at opstarte Tidlig Opsporing i samarbejde med den kommunale sygepleje.

Siden seneste tilsyn er bl.a. opnået forbedringer ift.

- Ernæringsindsatsen er systematiseret
- Besøgsplanernes kvalitet er øget.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 2 temaer er "Helt opfyldt"
- 2 temaer er "I betydelig grad opfyldt"

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

Temaer, der ikke er "Helt opfyldt" beskrives nedenfor med tilsynets anbefalinger. Der ses uddybende beskrivelser fra tilsynsbesøgene under det enkelte tema.

Tema 1 Funktionsevne

Målepunkt 1.1 Rehab-forløb (§83a)

Målepunktets fokus: Ydelse efter §83a er tilbud om et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov. Dette forudsætter en vurdering af borgers potentiale for funktionsevne. Der skal fastlægges individuelle mål i samarbejde med borger. De fastsatte mål og tidsrammen skal indgå i en samlet beskrivelse af forløbet. Er der behov for at ændre i målene, skal dette ske i samarbejde med modtageren.

Udviklingspunkt:

Struktur for Rehab-forløbene understøtter ikke, at frontmedarbejderne kan levere ydelse svarende til lovkravene. Det er tilsynets indtryk, at der er tiltag på vej. Der ses uddybende oplysninger under målepunktet.

Tilsynet anbefaler at fortsætte den ihærdige indsats, herunder overveje

- at afdækning af borgernes potentiale for funktionsevne sker så systematisk som muligt og at behov for sparring ift. terapeutkompetencer videregives til rette vedkommende
- anvende SMART-krav til mål og delmål.
- sikre at medarbejderne har let adgang til handleanvisende og konkrete oplysninger om de aktuelle opgaver hos borgere i Rehab-forløb.
- evaluere udviklingen via journalaudit.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Samarbejde med terapeutfunktion ved fælles borgerforløb

Fokus: Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren kan modtage en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau.

De kommunale tilbud efter §§83, 83a og 86 samt genoptræningsplaner (SUL) skal indgå i en samlet indsats for at bringe borger tilbage til eller så tæt som muligt til borgers potentiale for funktionsevne.

Ved afslutning af træningsforløb kan borger have behov for at fortsætte med aktiviteter indbygget i hverdagen. Det kan være balanceøvelser indbygget i den personlige pleje, forflytte sig korrekt, rejse-/siddeøvelser eller at medarbejder bare husker borger på øvelser eller opfordrer til at gå rigtigt med rollatoren.

Der ses aktuelt 1 borgerforløb, hvor der er øvelser som borger efter endt terapeutforløb skal fortsætte med som del af den personlige pleje.

Udviklingspunktet er, at terapeuter og hjemmeplejen fremstår som parallelt arbejdende om fælles borgerforløb. Dette vanskeliggør, at borgeren på en enkel måde tilbydes en samlet og forsat ydelse. Det kan indebære en risiko for, at borger mister et opnået funktionsniveau.

Tilsynet anbefaler at

- øge opmærksomheden på afsluttede terapeutforløb og evt. kontakt til terapeut derom
- hjemmeplejens del af træningsindsatsen for at borgerne kan vedligeholde og om muligt øge funktionsevnen
- at kontakte visitationen om vedligeholdelsestræning efter §86 stk. 2, når det vurderes relevant
- evaluere udviklingen via journalaudit.

Oversigt over de enkelte temaer

Temaerne vurderes i forhold til om kvaliteten er tilfredsstillende ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Målene er belyst gennem interview, observationer og dokumentation og det er undersøgt, om der sammenhæng mellem de fastsatte standarder, handleplaner, beslutninger, tilbud til den enkelte og den praktiske udførelse.

Af nedenstående oversigt angives den samlede målopfyldelse for hvert tema. Vurderingen er angivet med farver og kategorierne H O (Helt opfyldt er angivet med grøn), B O (I betydelig grad opfyldt er angivet med lysegrøn), N O (I nogen grad opfyldt er angivet med gult), I O (Ikke opfyldt er angivet med rødt).

| Tema | Emne | Vurdering |
|--------|--|-----------|
| Tema 1 | Funktionsevne Funktionsevne, mål for indsatsen og løbende evaluering Korterevarende rehabiliteringsforløb efter §83a | B O |
| Tema 2 | Livskvalitet og tilfredshed Praktisk hjælp og personlig pleje Måltider og maden | H O |
| Tema 3 | Sammenhæng og forudsigelighed Det skriftlige arbejdsgrundlag Tidlig opsporing Tværgående samarbejde | B O |
| Tema 4 | Opfølgning på anbefalinger fra seneste tilsyn Proces for den lokale opfølgning med tiltag, evaluering m.m. Målopfyldelsen set i forhold til seneste tilsyn. | H O |

Resultater og vurdering af de enkelte temaer

De enkelte temaer er konkretiseret i målepunkter. Hvert målepunkt udgør en indikator for kvalitet, som kan belyses gennem interview, observationer og dokumentation.

Tilsynsførende vurderer for hvert målepunkt, om dataindsamlingen viser overensstemmelse med målepunktets angivelser. I bemærkningsfeltet udfør hvert målepunkt er beskrevet særlige positive eller negative fund, som kan have værdi i det videre arbejde.

Målepunkter om omsorgsjournalen omfatter de dele af journalen, som er relevant for tilsynets foci.

Tema 1 Funktionsevne

Samlet vurdering:

De enkelte målepunkter uddybes i tabellen nedenfor.

| Målepunkt | Kvalitetsindikatorer | Vurdering | Eventuel uddybende beskrivelse |
|-----------|--|-----------|--|
| 1.1 | <p>Borgere, som er visiteret til et afklarende forløb efter §83a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Det afklarende forløb er dokumenteret: <ol style="list-style-type: none"> a) Der foreligger plan lavet i samarbejde med borger. Planen beskriver mål, varighed og indhold af indsatsen. b) Der er fastsat evalueringstidspunkter. c) I Cura er medarbejdernes opgaver konkret beskrevet 2) Ved afslutning af rehabiliteringsforløb er borgers funktionsevne opdateret. | N O | <p>Der er aktuelt visiteret 4 Rehab-forløb. 2 forløb er helt nyvisiterede. De 2 øvrige forløb gennemgås ift. indikatorerne.</p> <p>Den visiterede ydelse er "Rehab forløb", og det er leverandørs opgave at afklare hvad borger konkret har behov for.</p> <p>Der ses ikke vurdering af borgernes potentiale for funktionsevne ved opstart, hvilket er en forudsætning for at opsætte mål og delmål med borger.</p> <p>Der er besøgsplaner for begge. Oplysninger svarende til mål og delmål ses ikke her eller alle andre steder i Cura.</p> <p>Der ses for den ene borger ikke plan for at hun kan genvinde sin gåfunktion og balance gennem f.eks. daglige gåture indendørs med rollatoren.</p> <p>Struktur for Rehab-forløbene understøtter ikke, at frontmedarbejderne kan levere ydelse svarende til lovkravene.</p> |

| | | | |
|-----|---|----|---|
| | | | <p>Det er positivt, at der i det ene forløb ses observation lagt om ophør af aftenbesøg, hvilket herefter ikke er disponeret.</p> <p>Det ene forløb har slutdato på tilsynsdagen. Borger forventer besøg dagen efter ift. personlig pleje.</p> |
| 1.2 | <p>Interviewede borgere svarer overvejende positivt på følgende typer af spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Får du den hjælp og støtte, du har brug for, så du kan klare hverdagen? 2) Hvor tilfreds eller utilfredshed er du med medarbejdernes støtte til at du bliver så selvhjulpne som muligt i forhold til praktiske gøremål/personlig pleje. 3) Hvordan har din evne til at klare dig selv i de daglige gøremål udviklet sig i den tid, du har modtaget hjælpen? (Grad af selvhjulpnehed). 4) Er din evne til at løse hverdagsopgaver (ADL) blev forbedret eller er forblevet uændret, mens du har haft hjælp fra hjemmeplejen? 5) Hvordan vurderer du betydningen af den hjælp du får? | HO | |
| 1.3 | Der er overensstemmelse mellem den visiterede ydelse, den disponerede hjælp og borgernes aktuelle tilstand. | BO | <p>Der ses overvejende overensstemmelse med struktur for løbende opfølgning. Der ses enkelte afvigelser.</p> |
| 1.4 | Medarbejderne leverer de aftalte ydelser. Såfremt ydelsen ikke kan leveres – hvis borger eksempelvis takker nej – gives skriftlig besked til rette funktion. | BO | <p>2 borgere er visiteret til kompressionsstrømper, hvilket oftest ikke udføres efter aftale med borger. Der er givet besked til sygeplejerske derom. Der foreligger ikke observationer lagt til planlægger ift. dette.</p> <p>Vejeopgaver som ikke udføres flyttes af medarbejderne internt, men observationer lagt til planlægger anvendes ikke, hvilket kan være sårbart ved fravær.</p> |



| | | | |
|------------|---|-----|--|
| 1.5 | 1) Beskrivelsen af borgers funktionsevne er fremstillet genkendeligt 2) De indsatser, borger modtager, er afstemt borgers aktuelle funktionsevne 3) De visiterede ydelser foreligger opdateret i forhold til seneste oplysninger om borgers tilstand. | H O | |
| 1.6 | Medarbejdere kender arbejdsgangene for at melde videre, hvis borgers begrænsning af funktionsevnen ændrer sig. | H O | |

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Samlet vurdering:

De enkelte målepunkter uddybes i tabellen nedenfor.

| Målepunkt | Kvalitetsindikatorer | Vurdering | Eventuel uddybende beskrivelse |
|-----------|---|-----------|--------------------------------|
| 2.1 | <p>(Personlig pleje)</p> <p>Interviewede borgere (eller pårørende) svarer generelt positivt på følgende typer af spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Er personalet generelt venlige og omsorgsfulde? 2) Synes du at personalet udviser respekt for dig? 3) Hvor tilfreds er du med medarbejderens imødekommelse over for dine ønsker til hjælpen? 4) Bliver hjælpen givet efter dine ønsker og valg? Ved hjælperen hvad der betyder noget for dig? 5) Er du tryk ved den måde hjælpen tilbydes på? 6) Oplever du dig soigneret/veltilpas efter morgenplejen 7) Er du samlet set tilfreds med hjælpen. (Hjælpen til bad, at blive vasket, af- og påklædning, toiletbesøg)? | H O | |
| 2.2 | Fremtræder borger velplejet i forhold til borgers behov og ønske? | H O | |
| 2.3 | <p>(Praktisk hjælp). Interviewede borgerne svarer generelt positivt på følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Betyder den hjælp, du får, at du bedre kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dig? 2) Har den hjælp, du har modtaget betydet, at du i højere grad kan klare dig selv i de daglige gøremål. 3) Er du med til at planlægge/bestemme, hvordan hjælpen skal udføres? 4) Er du samlet set tilfreds med den hjælp, du får til rengøring, til tøjvask og til indkøb? 5) Vil du anbefale den hjælp, du modtager til andre med samme behov? | H O | |
| 2.4 | <p>Observation i hjemmet:</p> <p>Er hjemmet ryddeligt og rent i det omfang, borgeren har behov for og ønsker hjælpen?</p> <p>Er hjemmet rengjort svarende til tidspunktet for seneste rengøringsydelse?</p> | H O | |

| | | | |
|------|---|-----|--|
| 2.5 | Hvis tilsynsførende overværer medarbejders besøg: Der ses velegnede arbejdsgange og udførelse af opgaverne på en måde, der sikrer den fornødne kvalitet. | H O | |
| 2.6 | Medarbejderne kender mål for indsatsen og kan redegøre for den faglige indsats. Medarbejder giver eksempler på, at indsatsen sker i samarbejde med borgeren og sikrer hensyn til den enkelte borgers personlighed, ønsker og vaner. | H O | |
| 2.7 | Interviewede borgere og medarbejdere svarer generelt positivt på spørgsmål om: 1) Kender du til muligheden for at kunne "bytte ydelser", fleksibel hjemmehjælp? 2) Medarbejderne bærer legitimationskort. | H O | |
| 2.8 | Interviewede borgere, der modtager hjælp til mad og måltider, er overvejende tilfredse med 1) Madens kvalitet, herunder smag, udseende og duft 2) Mulighed for variation og indflydelse på maden 3) Støtte til at få maden serveret og hjælp til at spise. | H O | |
| 2.9 | Medarbejderne kender borgers ønsker og behov til ernæringen *Aftenvagterne har kendskab til de instrukser, der er for at håndtere maden før måltidet: Har de kendskab til hvordan maden varmes op og tilberedes korrekt, så maden smager bedst muligt. | H O | |
| 2.10 | Observationer og dokumentation i hjemmet, hvor borgeren viser færdiglavet mad i køleskabet, eksempelvis smurt frokost eller klargjort aftensmad. Hvis tilsynsbesøget sker ved måltidet, oplever tilsynet madens duft og udseende. | H O | |

*Fokusområde 2023

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Samlet vurdering:

De enkelte målepunkter uddybes i tabellen nedenfor.

| Målepunkt | Kvalitetsindikatorer | Vurdering | Eventuel uddybende beskrivelse |
|-----------|---|-----------|---|
| 3.1 | <p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende typer af spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kommer medarbejderne generelt på de aftalte tidspunkter? 2) Er det oftest de samme medarbejdere, der kommer hos dig/Kender du de medarbejdere, der kommer? 3) Er den hjælp du får, lige god, uanset hvilken medarbejder, der kommer i dit hjem? 4) Oplever du, at hjælpen kommer til den aftalte tid +/- 1 time. 5) Oplever du at dit besøg er blevet aflyst? Har du i så fald fået erstatningsbesøg? | H O | |
| 3.2 | <p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende typer af spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Oplever du sammenhæng mellem den hjælp, du har brug for og den hjælp, du modtager? 2) Oplever du, at du bliver hjulpet uden selv at skulle fortælle, hvordan hjælpen bedst kan udføres? 3) Passer den hjælp/støtte du får til dine behov? 4) Får du den hjælp/støtte, du har brug for, når du har brug for den? (også ift nødkald) | H O | |
| 3.3 | <p><i>Forebyggelige indlæggelser og tværgående samarbejde</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Medarbejdere kender arbejdsgangene for at formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig, og der opstår behov for faglig vurdering af assistent/demensvejleder/sygeplejerske/læge eller andre fagpersoner. Der kan ses eksempler på rettidig reaktion som viser en systematisk arbejdsproces. 2) Arbejdsgangene belyses gennem kædeprocessen for tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring | B O | <p>Ad 1) <i>Snitflade til overdragede opgaver fra sygeplejen: For 3 ud af 4 opgaver ses ikke-opdaterede handlingsanvisninger, hvilket vanskeliggør, at borger tilbydes den rette ydelse. Der høres om et ellers vel-fungerende samarbejde med sygeplejen – her kan dette udviklingspunkt medtages.</i></p> |

| | | | |
|-----|---|----|--|
| | <p>Medarbejderne kender og følger ledelsens fastlagte arbejdsgange og faglige metoder for hjælp til borgere i risiko for uplanlagt vægttab, herunder involvering af læge, tandlæge, ergoterapeut o.a.</p> <ol style="list-style-type: none"> Vejhyppighed er udført i overensstemmelse med det besluttede interval Der ses reaktion på uplanlagt vægttab Oplysninger om kost er lettilgængelig for relevante medarbejdere. | | <p>Ad 2) Siden seneste tilsyn er opnået forbedringer. Borgerne tilbydes vejning hver 4. uge, hvilket medvirker til tidlig opsporing af ernæringstruede borgere. 3 ud af 3 borgere ses vejet svarende til det besluttede. For 1 ud af 1 vægttab ses sundhedsfaglig vurdering.</p> |
| 3.4 | <p>Hvis borger modtager/har modtaget terapeutindsats efter §86, svarer de overvejende positivt om nedenstående spørgsmål og udsagn:</p> <ol style="list-style-type: none"> Hvordan har din evne til at klare dig selv udviklet sig i den tid, du har modtaget hjælp? Borgerne oplever, at træningsudbyttet er muligt at fastholde i hverdagen. Borger oplever at hjemmeplejen ved behov husker borger på at lave aftalte øvelser, husker borger på rigtig teknik ved forflytning, gå x gange, mens medarbejder er i hjemmet m.m. | HO | <p>Få borgere har været visiteret til §86. 1 borger har træningsøvelser til hjemmbrug, som den faste medarbejder kender til og som har været anført i besøgsplanen.</p> |
| 3.5 | <p>Samarbejde med terapeuter ved borgerforløb Medarbejderne kan redegøre for genoptrænings- og vedligeholdelsesforløbene hos relevante borgere i forhold til:</p> <ol style="list-style-type: none"> Mål Inddragelse af træningselementer og -aktiviteter i daglig hjælp, pleje og omsorg Vurdering af funktionsevne..... Råd til rigtig forflytning..... Personlig pleje: Balance- stå- eller gåmuligheder samt evt. øvelser o.a., som borger kan huskes på. | BO | <p>Frasen ovennævnte borger høres ikke eksempler på borgere hvor hjemmeplejen og terapeuter har fælles forløb. Der høres ikke om arbejdsgang for at involvere terapeuter ved behov – f.eks. kontakt til visitationen om vedligeholdelsestræning efter serviceloven (§86 stk. 2).</p> |
| 3.6 | <p>Det skriftlige arbejdsgrundlag Der er fokus på systematisk opsporing af og opfølgning på ændringer i borgernes tilstande med udgangspunkt i ex uplanlagt vægttab, dysfagi, tryksår og fald.</p> <ol style="list-style-type: none"> Den social- og plejefaglige dokumentation er overensstemmende med opdaterede oplysninger svarende til borgers tilstande. Der ses rød tråd mellem funktionsevnetilstande, ydelser og besøgsplan. Ændringer i borgers tilstande formidles sikkert videre i omsorgssystemet til rette funktion (eksempelvis som observation lagt som opgave) | BO | <p>Samlet set ses overensstemmelse for 6 ud af 8 undersøgte borgerforløb mellem funktionstilstande, helbredstilstande, ydelser, observationer og målinger og besøgsplaner.</p> |

| | | | |
|-------------------|--|-----------|--|
| | <p>3) Sundhedsfaglige beslutninger formidles sikkert videre og fremgår af de arbejdsredskaber, som frontmedarbejderne anvender.</p> | | |
| <p>3.7</p> | <p><i>Det skriftlige arbejdsgrundlag: Handlingsanvisninger for besøg/plejeplaner og generelle oplysninger</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Oplysningerne fremtræder handleansende og opdaterede i forhold til borgers aktuelle behov. Der ses individuelle oplysninger om hvordan plejen bedst lykkes for borger og borgers vaner og ønsker. 2) For borgere ramt af demens indgår oplysninger om borgers vaner og ønsker handleansende og støtter til en forudsigelig og tryk hverdag døgnet rundt 3) Medarbejderne beskriver og demonstrerer arbejdsgangene for at orientere sig om borgernes aktuelle situation inden de besøger borgeren 4) Forflytningsvejledninger støtter en tryk oplevelse for borgerne. | <p>BO</p> | <p><i>Besøgsplanerne fremstår helt overvejende handleansende, konkrete og opdaterede for 6 ud af 6 borgerforløb, som er visiteret til §83.</i></p> <p><i>Der ses i 2 ud af 2 Rehab-forløb svage besøgsplaner, som ikke hjælper en medarbejder, der ikke kender borger så godt til at udføre en genkendelige pleje. Væsentlige oplysninger ikke indskrevet. Dels at den ene borger skal ringes til inden besøg, hvordan tøjvaskeopgaven er fordelt mellem borger og medarbejder, særlige oplysninger borgers mavetarmfunktion aht oplysning om toilettets rengøring. For anden borger ses ikke opdatering ift. at borger ikke længere har behov for hjælp til tilretning og anretning af mad.</i></p> |

Tema 4 Opfølgning fra seneste tilsyn

Samlet vurdering:

De enkelte målepunkter uddybes i tabellen nedenfor.

| Målepunkt | Kvalitetsindikatorer | Vurdering | Eventuel uddybende beskrivelse |
|-----------|--|-----------|---|
| 4.1 | <p>Der forefindes handleplan for målepunkter, hvor målopfyldelsen ikke var "Helt opfyldt" ved seneste tilsyn. Handleplanen kan f.eks. have form af referat fra personalemøde.</p> <p>Der er ved behov fundet tovholdere til at drive forbedringsprocessen. Der er prioriteret og igangsat tiltag. Der ses dato for evaluering.</p> | H O | Tilsynet hører om kvalitetsforbedringsarbejde. |
| 4.2 | <p>Effekten af tiltagene er evalueret. I tilfælde af at leder ikke var tilfreds med resultatet af evalueringen, er nye tiltag igangsat og evaluering planlagt/udført</p> | H O | |
| 4.3 | <p>Målopfyldelsen er forbedret fra seneste tilsyn.</p> <p>Dette punkt baseres på tilsynsrapporterne: Sammenligning med resultat fra seneste tilsyn.</p> | H O | <p>Siden seneste tilsyn er opnået forbedringer for:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ernæringsindsatsen ○ Besøgsplanernes kvalitet. |



Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper

Tilgang og formål

Tilsynets kerneydelse er på en anerkendende måde at belyse, om gældende lovgivning og politisk fastsatte retningslinjer og politikker overholdes og efterleves, således at borgerne får den hjælp, de er berettiget til, og at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde. Tilsynet skal belyse, hvorvidt:

- Borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder
- Hjælpen er i henhold til loven og i henhold til afgørelsen om hjælp
- Hjælpen er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for hjælp
- Forebygge, at eventuelle mindre problemer udvikler sig til store problemer.

Tilsynet har under tilsynene fokus på, at besøgene er afviklet med en anerkendende tilgang med fokus på dialog. Det er intentionen, at tilsynsbesøget kan medvirke til at fremme den videre udvikling af praksis på den enkelte plejeenhed.

Under besøget fokuserer tilsynsførende på plejeenhedens styrker og det, der virker. Det afspejles om muligt i spørgsmålene og dialogen, som kan grundlag for den videre refleksion og analyse af praksis.

Tilsynsførende søger at opnå den fornødne indsigt som grundlag for dialog om eventuelle forbedrings-områder, hvor borgernes behov endnu ikke imødekommes på en måde, som lever op til fastsatte beslutninger og krav i lovgivning, kvalitetsstandarder m.m.

Samlet set stiler tilsynet mod at indfri kommunens behov for:

- Viden om, hvorvidt borgerne får den hjælp, de er berettiget til, og om hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde på den enkelte plejeenhed
- Støtte til kvalitetsudviklingen gennem konstruktiv dialog og brugbare kvalitetsdata
- En samlet viden på tværs af plejeenhederne om fælles styrker og udfordringer.

Tilsynsbesøget er gennemført uanmeldt og er et udtryk for det øjebliksbillede, som er tilgængeligt på tidspunktet for tilsynets gennemførelse. Tilsyn udføres 12 måneder efter seneste tilsyn +/- 4 måneder, medmindre andet er aftalt med kommunen.

Indhold og metode

Tilsynet indsamler data på baggrund af hovedpunkter udvalgt af Stevns Kommune. Tilsynet udføres efter manual, som er tilpasset behovene og prioriteringerne i kommunen. Manualen indeholder beskrivelse af, hvilke opgaver der ligger før – under og efter besøget, herunder på hvilken måde tilsynet afvikles.

Metoderne bygger på nyeste viden fra akkreditering/tilsyn/audit. De gennemgående metoder er:

- Interview af ledere, medarbejdere, borgere samt eventuelle pårørende
- Dokumentation: Gennemgang af skriftlige vejledninger til medarbejdere, den faglige dokumentation, handleplaner, informationer til borgere m.m.
- Observation af medarbejders praksis, borgers fremtræden og bolig, arbejdsgange, fællesarealer afholdelse af måltider m.m.

Samlet set sikrer den metodiske tilgang en grundig dataindsamling som underlag for analyse og vurdering. Den metodiske tilgang giver belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, borgeren modtager.

I tilfælde af, at tilsynsførende under tilsynet bliver opmærksom på sundhedsfaglige forhold af betydning for borgernes sikkerhed, skal tilsynsførende afdække disse forhold og medtage dette i rapporteringen.



Vurderingsprincipper

Tilsynsbesøget bidrager til at afdække om den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag lever op til lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Vurdering sker på 4 niveauer:

- Den enkelte stikprøve
- Det enkelte målepunkt
- Det enkelte tema
- Det samlede tilsynsresultat

Vurderingsprincipperne sikrer systematisk analyse og vurdering fra den enkelte stikprøve udføres til det samlede tilsynsresultat. Vurderingsprincipperne er beskrevet nedenfor.

Vurdering af den enkelte stikprøve

Dataindsamlingen sker ved stikprøver og ved anvendelse af interview, observation og dokumentation. Den indsamlede viden vurderes løbende ift. overensstemmelse med temaerne og målepunkterne.

Vurdering af de enkelte målepunkter

Hvert af de overordnede temaer belyses af underliggende målepunkter. Tilsynsførende vurderer målopfyldelsen af målepunktet på baggrund af dataindsamlingen. Der kan i nogle tilfælde være enkeltstående fund, som medfører, at målepunktet ikke er opfyldt. Det vil typisk være fund af betydning for borgerens sikkerhed. Vurderingen sker ud fra 4 kategorier, som farvemærkes af læsevenlige årsager:

| Vurderingskategorier | Vurderingsforkortelse og farve |
|--------------------------|--------------------------------|
| Helt opfyldt | H O |
| I betydelig grad opfyldt | B O |
| I nogen grad opfyldt | N O |
| Ikke opfyldt | I O |

Vurdering af det enkelte tema

På baggrund af de samlede resultater fra målepunkterne vurderes den samlede opfyldelse af det enkelte tema. Et tema kan vurderes som "Helt opfyldt", selvom der er et enkelt fokus med "I betydelig grad opfyldt". Når et af målepunkterne er vurderet "I nogen grad opfyldt" kan den samlede målopfyldelse for temaet højst blive "I betydelig grad opfyldt". Vurderingen sker ud fra samme kategorier og farveskala, som beskrevet ovenfor.

Det samlede tilsynsresultat

Vurderingen sammenfattes afslutningsvist. Nedenfor ses den anvendte vurderingsskala:

Målene er i meget høj grad opfyldte

Højst 2 af temaerne er vurderet lavere end "Helt opfyldt" (Tema 1-3).

Der kan være få afvigelser eller mindre mangler, som vurderes at være under forbedring.

Målene er i høj grad opfyldte

Højst 1 af temaerne er vurderet lavere end "Opfyldt" eller "I betydelig grad opfyldt"

De erkendte mangler har mindre betydning for borgersikkerheden.

Målopfyldelse forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.

Målene er i middel grad opfyldte

Højst 1 af temaerne er vurderet lavere end "Opfyldt" eller "I betydelig grad opfyldt"

Der ses forhold, som kan få betydning for den fornødne kvalitet og/eller patientsikkerhed, hvis forbedringstiltag ikke igangsættes kortere tid efter tilsynsbesøget.

Opfølgning efter kortere tid anbefales.



Målene er i lav grad opfyldte

2 eller flere af temaerne er vurderet lavere end ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-3).

Der ses forhold, som kan have større betydning for den fornødne kvalitet og/eller patientsikkerhed, hvis forbedringstiltag ikke igangsættes kortere tid efter tilsynsbesøget.

Handleplan med opfølgning efter kortere tid anbefales eventuelt som fokuseret genbesøg

Kritisable forhold

Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.



Om virksomheden og kontaktoplysninger

Nethe Britt Jorck
Virksomhedsleder og tilsynschef

DMK-tilsynsafdeling, akkrediteringsraadgiverne.dk
Egebjergvej 232 a
4500 Nykøbing Sjælland
Mobil: +45 2869 8898
Mail: nethe@jorck.net

Akkrediteringsraadgiverne.dk er en privat leverandør af rådgivning og tilsyn til de danske kommuner og sygehuse, herunder tilsyn og kvalitetsbesøg inden for serviceloven og sundhedsloven.

Konsulentfirmaet består af virksomhedsleder, som sammen med udvalgte samarbejdspartnere varetager alsidige opgaver, eksempelvis:

- Tilsyn med plejeboliger på ældreområdet
- Tilsyn med fritvalgsområdet
- Andre kvalitetsbesøg/tilsyn i hjemmesygeplejen, akutfunktioner, plejecentre og hjemmeplejen efter serviceloven og sundhedsloven
- Kvalitetsbesøg/temperaturmålinger ift. ældretilsynets målepunkter
- Kvalitetsbesøg/temperaturmåling ift. risikobaseret tilsyn med STPS's målepunkter
- Second opinion kombineret med kvalitetsbesøg/tilsyn ved eksempelvis klagesager
- Tværsektorielle borgerforløb. Ressource- og opgavefordeling
- Brugerundersøgelser, herunder borgertilfredshedsundersøgelser

Ovenstående liste er ikke udtømmende. Sundhedslovs- og servicelovsområdet giver stadig mere komplekse udfordringer i hverdagen, hvor vi kan byde ind med et samarbejde med fokus på en bestemt borgersituation, vinkel eller en særlig dagsorden.

Om virksomhedsleder og tilsynschef

Nethe Jorck har sundhedsfaglig uddannelse (sygeplejerske) suppleret med MPP (Master of Public Policy) til lige med kompetencegivende uddannelser indenfor ledelse, kvalitet og patientsikkerhed.

Nethe Jorck har en årrække beskæftiget sig med sociallovs- og sundhedslovsydelser, kvalitetssikring og patientsikkerhed i kommuner og regioner gennem funktioner som oversygeplejerske, kvalitetschef, tilsynschef, akkrediteringskoordinator m.m.

Hun har været surveyor med ledende funktioner gennem 13 år for IKAS (Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet) indtil akkrediteringens ophør i 2021.

Ovenstående har medført lang erfaring og indgående viden og indsigt i spændingsfeltet mellem det, der besluttet (lovgivning, retningslinjer, kvalitetsstandarder m.m.) og det, der sker i praksis tættest på borgerne. Hertil kommer indgående erfaring med forandrings- og forbedringsarbejde med basis i uddannelse og projektarbejde med projekter fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

