

HJORTSHØJ CARE
SKOVHUSVEJ 9, 8240 RISSKOV
TLF. 23 32 05 56
CARE@WEBSPEED.DK

Tilsynsrapport

Leverandør tilsyn 2019

Himmerlands Hjemmeservice
Vesthimmerlands
Kommune

Distrikt: Himmerlands Hjemmeservice
Adresse: Hjortkjærsvej 30, 9600 Aars
Leder: Mette Oliveto
Tlf.: 99 98 97 42 / 99 98 97 41
Mail: meo@agrinord.dk

Tilsynsdato: 06.03.2019

Godkendt 15.03.2019

1. Vurdering

Hjortshøj Care har den 06.03.2019 gennemført anmeldt tilsyn hos privat leverandør Himmerlands Hjemmeservice. I tilsynet deltog sygeplejefaglig leder Mette Oliveto, medarbejdere: Kristina Zizyte, SSH, Monika Jakobsen, SSA, Cecilie Johannesen, SSA og planlægger, Marianne Abrahamsen, SSA - arbejder administrativt.

Faglige fokusområder 2019

- Fokus på, at personalet arbejder rehabiliterende – aktiverende og har en ligeværdig dialog med borgere og medinddrager borgeren i de ting, der foregår
- At borgeren har de nødvendige hjælpemidler, som understøtter borgeres selvhjulpethed?
- Tjek af om medicininstruks følges i det pågældende team
- Gennemgang af dokumentationen hos de borgere der interviewes

Særlige indsatsområder for 2019

- Er der overensstemmelse mellem den hjælp, som borgeren er visiteret til, og den hjælp, som borgeren oplever at modtage?
- Tandstatus/mundpleje/opsorgstandpleje
- Borgeren får besked ved aflysning og ved aflysning får borgeren erstatningshjælp
- Er personalets kompetencer tilstrækkelige/ rekrutteringsproblemer

Der har efter tilsynet været høring i forhold til den udarbejdede rapport, og ændringer til det faktuelle i rapporten er efterfølgende justeret i tilsynsrapporten.

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj Care har efter tilsynsbesøget den 06.03.19 vurderet, at leverandøren indplaceres i kategorien:

Bemærkninger

Se endvidere Bilag 1.

Sammenfatning af fund

Vurderingen af leverandøren er baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Tilsynet kan på baggrund af observationer, interviews, dialogmøde og journalgennemgang konkludere, at ikke alle målepunkter ved tilsynet den 06.03.2019 var opfyldt.

Tilsynet giver bemærkninger på:

- At dokumentationen er mangelfuld på følgende områder: Besøgsplan, helbredsoplysninger, livshistorie, funktionsevnetilstande(Visitationen) og samtykke.

Der skal udarbejdes en handleplan på de uopfyldte målpunkter inden den 18.03.2019.

Handleplanen sendes til: Afdelingschef Pleje og Senior-service Per Nielsen Elb og faglig konsulent Mette Riisberg Evald.

Tilsynet anbefaler:

- At alle borgere får en skriftlig aftale sendt, enten via e-boks eller med brev, på den hjælp de er bevilliget.
- At leder /medarbejder fortsat arbejder med at implementere dokumentationen i Cura jf. journalgennemgangen.

- At der findes ud af, hvordan borgernes bevilling på hjælp skal anvendes i samarbejdet. Skal den lige fremme hos borgeren? Skal den være tilgængelig i Cura osv.?
- At kommunen giver samme informationer om gældende instrukser/retningslinjer til de private leverandører, som de kommunale leverandører modtager. Dette med fokus på, at borgeren modtager ydelser af samme kvalitet.
- At der nedskrives i lokal instruks hvad/hvor, der dokumenteres i Cura og hvem der er ansvarlig for dokumentationen. Her tænkes især på samarbejdet med sygeplejerskerne i kommunen. Hvilket ansvar har Himmerlands hjemmeservice (SSH'erne og SSA'erne) og hvilket ansvar har sygeplejerskerne i kommunen, i forhold til dokumentationen på borgeren, som de fælles yder omsorg for.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten (hørings svar).

Leder Mette Oliveto blev kontaktet den 15.03.2019 og der blev foretaget få rettelser, hvorefter rapporten blev godkendt til udsendelse.

2. Fund ved tilsynet

Borgeroplevet kvalitet

Der var tilsynsbesøg hos to kvinder og tre mænd, hvor tre borgere boede i lejlighed og to borgere i parcelhus. Alle var pensionister (to førtidspensionister) i alderen fra 43 - 85år. To af besøgende var der hjemmehjælp til stede under interviewet. Det var en repræsentativ udpegning, hvad angår plejebehov, behov for praktisk hjælp, sygdomme samt borgernes sociale- og uddannelsesmæssige forhold, alder og køn.

Det sidste besøg blev ikke fuldført, da borger ikke ønskede at tale, mens han fik sondemad. Tilsynet fik kun stillet få spørgsmål, derfor sættes kun 5 krydser under "borgeroplevet kvalitet", der hvor der er indkommet data.

Målepunkter Borgeroplevet kvalitet	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Faglige fokusområder og særlige fokuspunkter 2019				
Rehabilitering				
Oplever du at personalet inddrager dig i de daglige gøremål, så du kan vedligeholde dine færdigheder?	xxx	x		Tre borgere gav enstemmigt udtryk for, at de gjorde mest muligt selv af de daglige gøremål. To borgere var meget funktionshæmmet, men gav begge udtryk for at blive inddraget, og at tingene forgik på deres præmisser. En svarede nej til spørgsmålet med svaret: "nej de inddrager ikke, for de er her så kort tid, de ikke kan når det". Borgeren fik hjælp til gulvvask 25 min hver 3. uge og toiletrengøring x 1 ugentligt i 10 min. Borger gav meget udtryk for ikke at være tilfreds med mængden af hjælp. Synes han fik for lidt hjælp.
Er der en god kommunikation mellem dig og personalet?	xxxx			God, ligeværdig og omsorgsfuld kommunikation. Følgende blev udtrykt: "De er så søde alle sammen", "det føles familiært".
Har du de hjælpemidler som du har brug for, for at kunne klare dagligdagen?	xxxx			Hos de fire borgere var der relevante hjælpemidler. Ingen gav udtryk for at mangle hjælpemidler. To borgere havde mange hjælpemidler pga. stærkt nedsat funktionsniveau. Der var følgende hjælpemidler hos besøgte

				borgere: Nødkald, elektrisk kørestol, handicapbil, lift, bækkenstol, badebænk, tang til at tage ting på gulvet, rollator, ståårn, plejeseng m.m.
Visitation af hjælp				
Oplever du der er overensstemmelse mellem den hjælp du modtager og den hjælpsom du er bevilget?	xxxxx			Tre borgere gav udtryk for, at de var tilfredse med den hjælp, de fik til personlig pleje og praktisk bistand. Alle adspurgte mente, at de fik den hjælp, de var bevilliget. En borger gav udtryk for utilfredshed. Han synes han fik for lidt hjælp, en anden borger følte sig ensom, synes der var lang tid mellem besøgene. En borger fortalte, at hun følte sig presset til at modtage faste toilettider ved brug af laksantia, hvilket hun havde takket nej til. Hun var bevilliget kald til toiletbesøg, men havde haft problemer med lang ventetid. Borgeren fortalte også, at dette var blevet løst de sidste par måneder. Det fungerede fint nu, også selvom hun havde takket nej til laksantia.
Har du modtaget en afgørelse for den visiterede hjælp i din e-Boks?	xx	xx		To gav udtryk for aldrig at have set en skriftlig bevilling via e-boks. De øvrige to havde ikke e-boks, og de mener ikke at have fået noget tilsendt. <u>Tilsynet anbefaler:</u> At alle borgere får en skriftlig aftale sendt, enten via e-boks eller med brev, på den hjælp de er bevilliget.
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	xxxx			Alle fire svarede ja til, at hjælperne kommer på aftale tidspunkter.
Ved aflysning får du da besked og tilbydes du erstatningshjælp?	x		xxx	Tre svarede, at de aldrig havde prøvet at få aflyst et besøg, derfor kryds i ikke aktuelt. En borger havde fået aflysning og tilbudt erstatningshjælp.
Hvordan oplever du kontakten til hjemmeplejen/ visitationen, hvis du har behov for ændringer i plejen/hjælpen?	xxxx			Godt samarbejde med hjemmeplejen og visitationen. Alle gav udtryk for, at de er fleksible og hjælpende. Der blev udtrykt følgende: "Vi finder ud af det", "Jeg har aldrig fået et nej- du kan få den hjælp du skal bruge".
Oplever du, at personalet, som kommer og hjælper dig, er klar over hvad de skal hjælpe dig med?	xxxx			Alle udtrykte, at personalet var klar over, hvad de skulle hjælpe med, men når der kom nyt personale, kunne de godt have brug for lidt vejledning. Tre gav udtryk for, at det var meget det samme personale, der kom, og det opleves dejligt og trygt. En gav udtryk for, at det er svært, når der kommer nyt personale.
Tandstatus/mundpleje/ omsorgstandpleje				
Hvordan er din tandstatus?	xxxx			Alle var selvhjulpne i forhold til

Hvornår har du sidst konsulteret din tandlæge? Er du blevet tilbudt hjælp til dette?				mundhygiejne. En havde protese og havde haft den siden 15-årsalderen og aldrig været ved tandlæge/tekniker. Borgeren ønskede ikke at få tjekket protesen. Protesen fungerede godt, og der var ingen problemer i forhold til madindtagelse. Tre gik til tandlæge med faste intervaller, de to via omsorgstandplejen.
Observation af borger og hjem				
Observation af borgerens egenomsorgsniveau: Borgerens fremtoning, såvel fysisk som psykisk. Hjemmets rengøringsstandard.	xxxxx			I alle fem hjem var borgerne velsoignerede, og der var rent og rydeligt i hjemmet. To borgere gav udtryk for at have psykiske udfordringer med tristhed, ensomhed osv. Jeg oplevede, at de også talte med medarbejderne om dette, da der begge steder var personale tilstede under interviewet. Begge borgere virkede dog psykisk stabile ved samtalen.

Tilsynet anbefaler:

- At alle borgere får en skriftlig aftale sendt, enten via e-boks eller med brev, på den hjælp de er bevilliget.

Dokumentation i Cura

Vesthimmerlands Kommune har i 2018 implementeret et nyt dokumentationssystem/journalsystem – Columna Cura. Denne nye it-løsning har kostet mange kræfter ude på plejecentrene, nye arbejdsgange og en del frustrationer.

Dette har resulteret i vanskeligheder, udfordringer og manglende færdigheder og fortrolighed blandt brugerne.

Inden tilsynet fandt sted, var tilsynet informeret om ovenstående af Vesthimmerlands Kommune og det blev aftalt, at tilsynet gav bemærkning til de steder, som var særligt udfordret, eller hvor dokumentationen var "særlig" mangelfuld.

Gennemgang af dokumentation hos borgeren	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Sygdomme/diagnoser (generelle oplysninger)	xxx	xx		Når der var beskrevet noget, så var det skrevet af sygeplejerske fra kommunen eller konverterede data. Der blev udtrykt, at de havde fået at vide, at de ikke skulle dokumentere i feltet "diagnose" og var ikke startet på at dokumentere under helbredsoplysninger endnu.
Livshistorie		xxxxx		
Funktionstilstande (5 tilstande vurderes 1-4: praktiske opgaver, samfundsliv, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	x	xxxx		Her fandtes konverterede data fra sept. 2018. Et enkelt sted var der lavet ændringer i loggen af sygeplejerske fra kommunen. Personalet dokumenterer ikke under "funktionsevnetilstande". Der er tvivl om visitator anvender dette felt, eller om de dokumenterer andet steds.
Helbredstilstande / 12 tilstande	xx	xxx		Personalet havde indtil i sidste uge ikke været klar over, at de skulle dokumentere under helbredstilstande. De havde opfattet, at det kun var sygeplejerskerne, der dokumenterede der. Det sundhedsfaglige indhold var

				mangelfuldt også på borgere, der fik meget hjælp. SSA'er fortalte, at de skrev under handlingsanvisning, når der var visiteret en sygeplejeydelse, som de varetog. Dog blev det konstateret, at disse handlingsanvisninger også var mangelfulde.
Besøgsplan (døgnrytmeplan)	xxx	xx		Borgernes besøgsplaner blev der arbejdet med og dette kunne også ses i dokumentationen. Dog manglede der to besøgsplaner.
Informeret samtykke		xxxxx		Ingen samtykkeerklæringer var indhentet eller dokumenteret. Der var tvivl om, hvem der skulle sørge for dokumentationen. Personalet eller sygeplejerskerne i kommunen.

Tilsynet giver bemærkning på :

- At dokumentationen er mangelfuld på følgende områder: Besøgsplan, helbredsoplysninger, livshistorie, funktionsevnetilstande(Visitationen) og samtykke.

Tilsynet anbefaler:

- At leder /medarbejder fortsat arbejder med at implementere dokumentationen i Cura jf. journalgennemgangen.

Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Dialogmøde med : sygeplejefaglig leder Mette Oliveto, medarbejdere: Kristina Zizyte, SSH, Monika Jakobsen, SSA, Cecilie Johannesen, SSA og planlægger, Marianne Abrahamsen, SSA - arbejder administrativt.

Målepunkter Medarbejderoplevet kvalitet	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Faglige fokuspunkter og særlige indsatsområder 2019				
Rehabilitering				
Hvordan arbejder I med rehabiliteringsforløb til borgere med behov for rehabilitering? Hvordan arbejder I med fokus på rehabilitering, når der sættes mål for den personlige og praktiske hjælp? Inddrages borgerne i den daglige hjælp og pleje?	x			"jeg arbejder rehabiliterende hver dag". Der gives eksempler på guidning af borgere med demenssygdom, samt at få borgere til at låse op, på trods af mulighed for adgang med nøgleskab. Vi har vores egen fysioterapeut, som vi anvender rigtig meget. Fysioterapeuten kan tage med ud til borgeren og hjælpe med den rehabiliterede tilgang ex. ved rengøring.
Oplever I at borgerne har de nødvendige hjælpemidler? Hvordan rekvirerer I hjælpemidler til borgerne? Ventetid?	x			Generelt opleves det, at borgerne har de nødvendige hjælpemidler. Dog nævnes udfordrende situationer. Især ved udskrivelser fra hospitalet til en weekend, kan der mangle hjælpemidler. Der beskrives ofte udfordringer ved sektorovergange omkring hjælpemidler. Der har været en ledelsesmæssig kontakt til visitationen. Kommunen har et nøddepot, som der

				forsøges at få adgang til. Det opleves også, at der er lang ventetid på hjælpemidler ved akut opstået situationer.
Visitering af hjælp				
Oplever I, at borgerne får den hjælp de er visiteret til?	x			Personalet oplever, at borgeren får den hjælp, de har behov for. Men de pointerer, det er et tolkningsspørgsmål, da rengøring hver. 3 uge ikke falder "i god jord" hos mange borgere.
Hjælper i borgeren med at finde afgørelsen for den visiterede hjælp i e-boks? (Ikke medarbejdernes opgave, de skal blot vide, at der er sendt en afgørelse til borgeren)	x			Personalet er bekendt med, at en bevilling sendes til borgerens e-boks. De ser ikke borgerens bevilling og har ikke selv læst dem. De genkender udfordringen med borgeren ikke selv kan finde ud af at læse i e-boks. <u>Tilsynet anbefaler:</u> At der findes ud af, hvordan borgernes bevilling på hjælp skal anvendes i samarbejdet. Skal den ligge fremme hos borgeren? Skal den være tilgængelig i Cura osv.?
Giver I en tilbagemelding til jeres leder eller visitationen når en borgers behov ændrer sig?	x			Personalet reagerer på, når borgerens behov for hjælp ændrer sig. De dokumenterer – laver et notat. Kontakter planlægger og lederen. "Det er reglen, at borgerne får den hjælp de skal have". Når der fagligt begrundes, lytter visitationen, og det lykkedes at få bevilliget mere hjælp.
Hvordan håndterer I aflysninger af hjælp hos borgeren? Erstatningshjælp?	x			Ved aflysning af hjælpen noteres en afvigelse, og borgeren får erstatningshjælp, hvis borgeren ønsker det.
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandpleje				
Hvordan sikrer I, at der er fokus på mundpleje hos de borgere der har behov for mundpleje?	x			Der har lige været undervisning af omsorgstandplejen. Det var rart ,og man fik opfrisket fokus på mundpleje. De fleste borgere klarer selv mundhygiejne.
Hvor dokumenterer I hvis borgeren har behov for special mundpleje?	x			Den daglige støtte til mundpleje dokumenteres i besøgsplanen.
Har I samarbejde med omsorgstandplejen – og i så fald hvor ofte?	x			Svært med visitering til omsorgstandplejen, da der ikke er samme adgang til kommunens systemer. Derfor kræver det kontakt til visitationen, som mailer en henvisning osv. De er flinke til at komme, hvis vi kontakter dem. Vi har ikke været klar over, hvad de kunne tilbyde, før vi havde undervisning. Samarbejdet er fint.
Hvordan oplever i borgernes tandstatus og mundhygiejne?	x			Oplevelse af, at det er et sted de ældre borger sparer. Økonomien er en stor udgift og tandlægen fravælges ofte. Flere borgere med egne tænder end for ti år

Kompetencer				siden.
Oplever I, at der arbejdes systematisk med introduktion af jeres nye kollegaer? Er der afsat den fornødne tid til oplæring og introduktion? EX: Hygiejne, dokumentation, medicinadministration	x			Der opleves systematisk introduktion. Der gives obligatorisk to "følgedage" ved ansættelsen, der udleveres introduktionsmappe med fokus på personalehåndbog, medicinadministration og sidemandsoplæring i Cura. Det opleves, at tingene er klar, når en ny kollega har sin første dag. Der er tid til at være ny, og er der behov for flere "følgedage" imødekommes dette.
Oplever I, at I har de nødvendige kompetencer for at kunne løse de forskellige opgaver?	x			Personalet oplever at have de fornødne kompetencer. De oplever et godt samarbejdet med de kommunale sygeplejersker. Ved mindste tvivl kontaktes sygeplejerskerne og samarbejdet med de forskellige distrikter er god, og der opleves god faglig sparring.
Er der områder, hvor I ser et behov for kompetenceudvikling?	x			Vi skal arbejde efter kommunens retningslinjer, men vi har ikke adgang, hvilket opleves forringende for arbejdsmiljøet. Vi mangler at blive klædt på, der er megen viden vi ikke får. Medarbejderne har ikke adgang til FOCUS. Der er taget kontakt til kommunen omkring kurser. Der er nu arrangeret kurser i sårpleje, kredsløb osv. Vi kæmper lidt med accepten af, at vi er et privat firma. Vi fandt ud af disse kurser eksisterede via leder fra privat plejehjem. <u>Tilsynet anbefaler:</u> At kommunen giver samme informationer om gældende instrukser/retningslinjer til de private leverandører, som de kommunale leverandører modtager. Dette med fokus på, at borgeren modtager ydelser af samme kvalitet.
Finder der en skriftlig instruks for jeres ansvar og kompetencer og følger i den i jeres arbejde?	x			Kompetenceskemaer er kendt for alle og delegeringsskemaer udfyldes og er synlige.
Er der rekrutteringsproblemer? Hvis ja, hvilke?		x		Der opleves rekrutteringsproblemer. Svært at få ansøgere på SSA og SSH. Det er svært at få faglærte.
Retningslinjer/Instrukser				
Er I bekendt med retningslinjerne for korrekt håndhygiejne og følger I disse i arbejdet?	x			Alle skal bære uniformer, ingen bærer ure og ringe. Der har været udfordringer omkring bukserne og størrelser. Der er set to medarbejdere i plejen på tilsynet, som ikke bærer fuld uniform. Der er sprit med i personalets lommer. Alle er bekendt med retningslinje og følger den.

Er I bekendt med retningslinjerne for dokumentation og følger I disse? Hvordan går det med implementering af CURA?	x			Der mangles instruks for dokumentationen på kommunalt niveau. Overlevering foregår nuværende mundtligt. Vi er i en udviklingsproces, og der opstår ofte tvivl om, hvor dokumentationen skal skrives, og hvad der skrives. Hvem der er ansvarlige osv. <u>Tilsynet anbefaler:</u> At der nedskrives i lokal instruks hvad/hvor, der dokumenteres i Cura, og hvem der er ansvarlig for dokumentationen. Her tænkes især på samarbejdet med sygeplejerskerne i kommunen. Hvilket ansvar har Himmerlands hjemmeservice (SSH'erne og SSA'erne) og hvilket ansvar har sygeplejerskerne i kommunen, i forhold til dokumentationen på borgeren, som de fælles yder omsorg for.
Findes der en skriftlig instruks for medicinadministration og følger i den i jeres arbejde?	x			Den kommunale "instruks for medicinadministration" følges. Der foreligger ikke lokal instruks.

Tilsynet anbefaler:

- At der findes ud af, hvordan borgernes bevilling på hjælp skal anvendes i samarbejdet. Skal den ligge fremme hos borgeren? Skal den være tilgængelig i Cura osv.?
- At kommunen giver samme informationer om gældende instrukser/retningslinjer til de private leverandører, som de kommunale leverandører modtager. Dette med fokus på, at borgeren modtager ydelser af samme kvalitet.
- At der nedskrives i lokal instruks hvad/hvor, der dokumenteres i Cura, og hvem der er ansvarlig for dokumentationen. Her tænkes især på samarbejdet med sygeplejerskerne i kommunen. Hvilket ansvar har Himmerlands hjemmeservice (SSH'erne og SSA'erne) og hvilket ansvar har sygeplejerskerne i kommunen, i forhold til dokumentationen på borgeren, som de fælles yder omsorg for.

3. Relevante oplysninger

Oplysninger om behandlingsstedet

Team Himmerlands Hjemmeservice har visiteret 103 borgere til personlig pleje/praktisk bistand og 218 borgere til praktisk bistand.

Der er ansat 14 social- og sundhedsassistenter

Der er ansat 25 social- og sundhedshjælpere.

Der er ansat 1 sygeplejersker.

Der er ansat 1 fysioterapeut.

Der er ansat 23 ufaglærte personale på timeløn, her størstedelen studerende indenfor fagene: fysioterapi, ergoterapi, sygeplejerske, social og -sundhedsassistent.

Der er ansat 2 Pædagogisk assistenter.

Ved tilsynsbesøget d.d. blev anbefalinger til kvalitetssikring og udvikling gennemgået fra sidste tilsyn evalueret (14.03.18) Hertil er markeret med **Grøn** de kommentarer der var tilknyttet, da punkterne opridses.

- At personalet overholder de aftalte tidspunkter i dagvagten, når der er tale om sundhedsmæssige problemstillinger. **Der gives udtryk for det er blevet bedre. Der tages hensyn til de sundhedsmæssige problemstillinger i planlægningen ved ex. sygemeldinger osv.**
- At ledelsen i samarbejde med Hjemme- og sygeplejen i Vesthimmerlands kommune fortsat arbejder med ajourføring af dokumentationen. **Vi har været meget udfordret af det nye dokumentationsredskab/dokumentationssystem. Vi kan ikke bruge tingene på samme måde, som kommunen kan, fordi vi ikke har adgang til Cura plan. Vi har et fint**

samarbejde med kommunen, men får ikke samme informationer og sparring. Derfor kommer oplysninger omkring dokumentation og ansvar senere til os. Cura plan er fravalgt primært for at beskytte borgerne(Persondataloven), men også fordi vi kører over tre kommuner og tingene ikke kan samkøres, da kommunerne ikke alle anvender Cura.

- At ledelsen i samarbejde med visitationen sikrer, at borgerne får en ydelsestildeling med en klagevejledning jf.§83 i serviceloven. **Det bliver sendt med.**
- At Vesthimmerlands kommune giver medarbejderne i Himmerlands Hjemmeservice adgang til samme e-læring, som medarbejderne ansat i kommunen. **Det arbejdes der stadig på, det er i forhold til VAR. Vi har ikke tilgang til e-læring omkring medicinadministration og kæmper for dette. Det går meget langsomt og vi har ikke adgang.**
- At Vesthimmerlands kommune giver Himmerlands Hjemmeservice adgang til IT-omsorgssystemet "Cura", således at samarbejdet mellem de kommunale og de private leverandører smidiggøres. **Der anvendes Cura, som resten af kommunen.**

Om tilsynet

Tilsynet mødte op om formiddagen og var på tilsyn hos fem borgere, hvor der var sendt besøgsliste på forhånd fra visitationen. Der var gennemgang af dokumentationen hos de fem borgere sammen med social- og sundhedsassistent Marianne Abrahamsen.

Der var dialogmøde med sygeplejefaglig leder Mette Oliveto og fire medarbejdere.

Tilsynet oplevede imødekomme og engageret leder og personale.

Der blev ved tilsynet foretaget følgende:

- Ved tilsynet blev der udført 5 anmeldte besøg hos borgere med efterfølgende journalgennemgang.
- Ved tilsynet blev der gennemført dialogmøde med afsæt i interviewguide
- Ved den afsluttende tilbagemelding deltog Mette Oliveto
- Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglig konsulent Mette Riisberg Evald

Bilag 1 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Efter tilsynsbesøget laves en samlet vurdering baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Kategorisering sker på baggrund af en samlet vurdering af den faglige indsats med konkret afsæt i de målepunkter, der er gennemgået. Der bliver i vurderingen lagt vægt på både opfyldte og uopfyldte målepunkter.

Afhængig af kategoriseringen kan et tilsynsbesøg blive fulgt op af henstillinger til leverandøren om at udarbejde og fremsende en handleplan for, hvordan leverandøren vil følge op på uopfyldte målepunkter.

Kategori	Uddybende beskrivelse
Ingen bemærkninger	Tilsynets fund giver ikke anledning til bemærkninger.
Bemærkninger (X)	<p>Tilsynets fund giver anledning til bemærkninger.</p> <p>Der er fundet mangler som giver anledning til at der udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på pågældende mangler.</p> <p>Handleplanen sendes til: Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb og tilsynsførende konsulenter Mette Hjortshøj / Mette Riisberg Evald.</p>
Betydende mangler	<p>Tilsynet har fundet betydelige mangler.</p> <p>Der er fundet betydelige mangler som giver anledning til at der indenfor X dage udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne.</p> <p>Der skal tages kontakt til Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb som kan være behjælpelig med sparring i udarbejdelsen af handleplanen.</p> <p>Handleplanen sendes til: Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb og tilsynsførende konsulenter Mette Hjortshøj / Mette Riisberg Evald.</p>
Kritisable forhold	<p>Tilsynet har fundet kritisable forhold.</p> <p>Der er fundet kritisable forhold, som giver anledning til at der straks påbegyndes udarbejdelse af en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne.</p> <p>Den tilsynsførende tager straks kontakt til Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb, som vil være behjælpelig med at iværksætte de fornødne tiltag.</p> <p>Handleplanen sendes til: Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb og tilsynsførende konsulenter Mette Hjortshøj / Mette Riisberg Evald.</p>

Bilag 2 - Beskrivelse af målepunkter leverandørtlinsyn 2019

Borgeroplevet kvalitet

Målepunkter Borgeroplevet kvalitet	Uddybning af målepunkt
Faglige fokusområder og særlige fokuspunkter 2019	
Rehabilitering	
Vedligeholdelse af færdigheder i daglige gøremål	Borgeren oplever at blive inddraget i de daglige gøremål, så han/hun kan vedligeholde sine færdigheder.
Kommunikation	Borgeren oplever god og ligeværdig kommunikation med personalet.
Hjælpemidler	Borgeren har de nødvendige hjælpemidler til at klare dagligdagen.
Visitation af hjælp	
Overensstemmelse mellem modtaget hjælp og bevilget hjælp.	Borgerens forventningsafstemning. Indsatsen lever op til den hjælp borgeren har fået bevilget.
Afgørelse for visiterede hjælp i e-boks.	Borgeren har modtaget afgørelsen fra den visiterede hjælp i sin e-boks og har læst den.
Præcision i indsatsen	Borgeren oplever, at personalet generelt kommer på de aftalte tidspunkter.
Ved aflysning får du da besked og tilbydes du erstatningshjælp?	Borgeren får besked om aflysning og tilbydes erstatningshjælp.
Ændringer i indsats	Borgeren oplever god kontakt til hjemmeplejen/visitationen, hvis der er behov for ændringer i plejen/hjælpen.
Kvaliteten af indsatsen	Personalet som kommer hos borgeren, kender sin opgave hos borgeren og er en god hjælp for borgeren. Personalet er omsorgsfulde.
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandpleje	
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandplejen	At borgeren får tilbudt hjælp ved dårlig tandstatus og hvis borger har svært ved at opretholde god mundhygiejne. At borgeren tilbydes hjælp til at konsultere tandlæge eller visiteres til omsorgstandplejen.
Observation af borger og hjem	
Observation af borgeren og hjemmet.	Borgernes egenomsorgsniveau observeres med fokus på fremtoning, såvel psykisk som fysisk. Egenomsorgsniveauet vurderes acceptabelt. Hjemmet rengøringsstandard vurderes acceptabel.

Dokumentation i Cura

Målepunkter Dokumentation	Uddybning af målepunkt
Sygdomme/diagnoser (generelle oplysninger)	Der er en opdateret beskrivelse af borgerens sygdomme, samt af hvem der er ansvarlig for opfølgning og kontrol.
Livshistorie	Der er udarbejdet en livshistorie med en beskrivelse af borgerens vaner og ønsker.
Funktionstilstande (5 tilstande vurderes 1-4: praktiske opgaver, samfundsliv, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	Borgeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande.
Helbredstilstande / 12 tilstande	Borgeren er udredt med relevante sundhedsfaglige tilstande og tilhørende visiterede indsatser.
Besøgsplan (døgnrytmeplan)	Der er udarbejdet besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Døgnrytmeplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i borgerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.
Informeret samtykke	Der er beskrevet, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke, eller hvem der evt. Har stedfortrædende samtykke.

Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Målepunkter Medarbejderoplevet kvalitet Faglige fokuspunkter og særlige indsatsområder 2019	Uddybning af målepunkt
Rehabilitering	
Rehabiliteringsforløb § 83a	Der arbejdes med afsæt i helhedsorienterede og tværfaglige rehabiliteringsforløb med afsæt i borgerens egne mål til borgere med behov for rehabilitering. Der arbejdes med et rehabiliterende sigte i målfastsættelsen for den personlige og praktiske hjælp til borgeren.
Hjælpemidler	Borgeren har de nødvendige hjælpemidler. Personalet ved hvordan hjælpemidler rekvireres og oplever ikke større ventetid.
Visitering af hjælp	
Overensstemmelse mellem modtaget hjælp og bevilget hjælp.	Personalet oplever borgerne generelt får den hjælp de er visiteret til.
Afgørelse for visiterede hjælp i e-boks.	Personalet kender til arbejdsgangen for afgørelsen for visiterede hjælp til en borger. At denne afgørelse sendes til borgeres e-boks. Afgørelsen kan evt. Findes i borgeres hjem.
Samarbejde med visitationen	Personalet giver en tilbagemelding til visitationen/leder, når en borgers behov ændrer sig.

Aflysninger/erstatningshjælp	Der tilbydes borgerne erstatningshjælp, når besøg hos borgeren aflyses.
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandpleje	
Mundpleje/mundplejeplan	Der er systematisk fokus på mundpleje hos borgere, der har behov for det og der laves plan for dette. Borgerens mundplejeplan dokumenteres i journalen.
Tandstatus - omsorgstandplejen	Personalet har en fornemmelse af borgerens tandstatus generelt. At borgere tilbydes tilknytning til omsorgstandplejen, hvis ikke de selv kan besøge privat tandpleje/tandlæge.
Kompetencer	
Introduktion	Der arbejdes systematisk med introduktion af nye kolleger og der er afsat den fornødne tid til oplæring og introduktion.
Kompetenceudvikling	<p>Personalet har de nødvendige kompetencer til at løse deres opgaver.</p> <p>Det arbejdes systematisk med kompetenceudvikling i relation til faglige områder Ex. Hygiejne, dokumentation, medicin osv.</p> <p>Personalet kan give udtryk for områder, hvor der kan sættes fokus på kompetenceudvikling.</p>
Medarbejderens ansvar og kompetencer	Leverandøren har en skriftlig instruks for relevante sygeplejefaglige indsatser, der beskriver medarbejderens ansvar og kompetencer.
Rekrutteringsproblemer	Der er udelukkende ansat uddannet personale.
Retningslinjer/Instrukser	
Håndhygiejne	Personalet er bekendt med retningslinjer for korrekt håndhygiejne og følger disse i det daglige arbejde.
Dokumentation og Cura	Kender retningslinje for korrekt dokumentation og følger disse. Kender og anvender dokumentationssystemet Cura.
Medicinadministration	Personalet kender instruks for medicinadministration og følger denne.