



akkrediteringsraadgiverne.dk

Årsrapport 2023

Uanmeldte kommunale tilsyn

Thisted Kommune

Sundhed og Kvalitet

Hjemmeplejeleverandører Private leverandører (Praktisk hjælp)



Forord

”Årsrapport 2023” er udarbejdet på baggrund af de kommunale tilsyn for Thisted Kommune.

De uanmeldte tilsyn i Thisted Kommune er udført i overensstemmelse med gældende lovgivning, kommunens tilsynspolitik og kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Thisted Kommune har valgt at opdele kvalitetsindikatorerne efter Sundhedsstyrelsens anbefalinger om kvalitetsindikatorer i ældreplejen.

Rapporten beskriver kort resultaterne fra tilsynsbesøgene hos hjemmeplejeleverandørerne og de private leverandører af praktisk hjælp. Mønstre og tendenser er samlet og beskrives på tværs af områderne. Konklusionerne og anbefalinger fremlægges og fremgår af resuméet og særskilt afsnit. Fra de individuelle tilsynsrapporter er afsnittet ”Styrker og udfordringer/anbefalinger” medtaget som bilag.

Det er hensigten at synliggøre succesfulde resultater såvel som det eventuelle læringspotentiale. Læsningen af årsrapporten kan suppleres med de individuelle rapporter for hver plejeenhed.

Målgruppen for rapporteringen er myndighedsfunktionen, som er opdragsgiver. Rapporten er udarbejdet med sigte på at kunne formidles til relevante fora og kunne indgå i det videre arbejde lokalt og tværgående.

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

Venlig hilsen

Nethe Britt Jorck

Virksomhedsleder og tilsynschef

Den Mobile Kvalitetsafdeling
akkrediteringsraadgiverne.dk





Indhold

Resumé	4
1. Baggrund	5
1.1 Metode og faktaoplysninger	5
2. Tilsynsresultat	6
2.1 Temaer og målopfyldelse	7
2.2 Tværgående analyse.....	8
2.3 Tværgående udviklingsområder og anbefalinger.....	10
2.4 Sammenfatning	11
BILAG 1 Lokale styrker, udviklingsområder og anbefalinger	13
Hjemmepleje	13
Hjemmeplejen Nord Team Nordthy/Hannæs	13
Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Vestby	16
Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Østby	19
Hjemmeplejen Syd, Team Midtthy.....	22
Hjemmeplejen Syd, Team Sydthy.....	25
Private leverandører af praktisk hjælp	28
E&F Rengøring.....	28
HH Totalrengøring.....	30
Nordthy Hjemmeservice	31
Rengøringsfirmaet Thy	33
Thagaards Rengøring.....	35
Thisted Rengøring	37
3. Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper	39
Om virksomheden og kontaktoplysninger	42



Resumé

Denne årsrapport præsenterer en sammenfatning af de overordnede indtryk fra de uanmeldte kommunale tilsyn og en formidling af de individuelle anbefalinger til den enkelte plejeenhed såvel som tværgående anbefalinger til fælles indsatsområder.

Tilsynets overordnede vurdering er, at de kommunale opgaver efter lov om social service §§83, 83a og 86 stk.2 i vid udstrækning tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde, og at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og de kvalitetsstandarder, kommunalbestyrelsen har besluttet.

Det er tillige tilsynets vurdering, at der i vid udstrækning er sammenhæng i indsatserne, både på tværs af leverandører og døgn, samt at borgertilfredsheden er høj. Det er en gennemgående tendens, at borgeren oplever positiv effekt af indsatserne.

Flere plejeenheder er i en periode med rekrutteringsudfordringer. Kvalitetsniveauet er generelt fastholdt, når det gælder løsningen af de daglige opgaver, og borgertilfredsheden er ligeledes generelt fastholdt.

Styrker og udviklingspunkter

Styrker

Siden seneste tilsyn har kommunen og de enkelte kommunale leverandører igangsat forbedringsaktiviteter og har udvist betydelig forbedringskraft. Leverandørerne har også hver for sig fundet holdbare løsninger på komplekse problemstillinger, hvilket er værdifuldt i den videre kvalitetsudvikling.

Nogle centrale konklusioner er:

- Den personlige pleje og praktiske hjælp ydes i vid udstrækning efter kommunens kvalitetsstandarder
- Borgernes tilfredshed med de faste medarbejdere er meget høj. Borgerne udviser tillid og tryghed.
- Omgangstonen fremstår respektfuld, og hjælpen ydes med sigte på at være individuel og fleksibel.

Udviklingsområder

Den tværgående analyse har vist fælles mønstre og tendenser om udviklingsbehov for

- A. Kendskab til fleksibel hjemmehjælp (at ”bytte ydelser”).
- B. Samarbejde med terapeutfunktion ved fælles borgerforløb
- C. Det skriftlige arbejdsgrundlag for frontmedarbejderne
- D. At borger får den rette kost. Tidlig opsporing af borgere i ernæringsmæssig risiko.

Tilsynets fælles anbefalinger (side 10) retter sig primært til disse områder. Tilsynene har også givet anledning til lokale udviklingsforslag. Disse fremgår af de individuelle tilsynsrapporter, hvoraf afsnittene om plejeenhedernes styrker og udviklingspunkter er medtaget i bilag 1.



1. Baggrund

I henhold til servicelovens § 151 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med opgaver efter §§ 83, 83a og 86 stk. 2 løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens tilsynspolitik og vedtagne kvalitetsstandarder.

Tilsynet skal føre kontrol med at:

- 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 skal medvirke til at sikre:

- Værdighed og respekt for kommunes ældre og handicappede
- Inspirere til at skabe de bedste vilkår/muligheder for den enkeltes livsudfoldelse og god livskvalitet for borgere med handicap, ældre samt andre borgere med særlige behov
- En indsats kendetegnet ved, at borgeren oplever tryghed, kvalitet og sikkerhed.

Et tilsyn er naturligvis en kontrolaktivitet, men det er målet, at tilsynsbesøgene medvirker til refleksion og kilde i det videre udviklingsarbejde.

Der er gennemført i alt 5 tilsynsbesøg hos den kommunale hjemmepleje samt 6 besøg hos private leverandører, der leverer praktisk hjælp (rengøringsydelse). Tilsynsbesøgene er udført i juni - november 2023.

1.1 Metode og faktaoplysninger

Thisted Kommune har sammen med tilsynschefen fastlagt et tilsynskoncept, som udover den lovmæssige forpligtelse afspejler og understøtter kommunens indsatsområder og prioriteringer. Dette er beskrevet i "Varetagelse af tilsyn for Thisted Kommune". Temaerne er opdelt svarende til Sundhedsstyrelsens anbefalinger om kvalitetsindikatorer i ældreplejen.

Under tilsynsbesøget udvides antallet af stikprøver ved behov for yderligere dataindsamling. Det kan f.eks. være relevant at udvide stikprøven, hvis et eller flere borgerforløb har manglende opfyldelse på et kritisk målepunkt. Udvidelsen af stikprøven vil give oplysninger om, hvorvidt der er tale om en enkeltstående situation eller en generel brist i en bestemt arbejdsgang. Denne praksis sikrer, at der er belæg for vurderingen og de givne anbefalinger.

Dataindsamlingen sker systematisk via borger- og medarbejderinterview, observationer og dokumentation.

Datakilde	Hjemmepleje	Private leverandører
<u>Borgerforløb:</u>		
- Interview af borgere	29	21
- Tilsynet overværet hjælpen	16 (personlig pleje)	
- Stikprøver i antal borgerjournaler	42	40
- Interview af pårørende*	5	1
<u>Medarbejderinterview bl.a.</u>		
Hjælpere, assistenter, vikarer, sygeplejersker, terapeuter, ledere.	38	18

*Indgår i det omfang, pårørende var til stede under besøget og kunne medvirke til interview

Figur 1

Tilsynsbesøgene er alle afsluttet med dialog og tilbagemelding til den lokale leder.



Rapportering efter tilsynsbesøget

Efter tilsynsbesøget modtager ledelsen og kommunens kontaktperson høringsrapporten inden for 10 hverdage. Efter høringsperioden modtager ledelsen og kommunens kontaktperson den endelige rapport. Rapporten indeholder et sammenfattende afsnit om styrker og eventuelle udviklingsområder med tilsynets anbefalinger. Dette afsnit er medtaget som bilag 1 i denne årsrapport.

2. Tilsynsresultat

Vurderingerne sker efter fastlagte vurderingsprincipper, som er beskrevet bagest i rapporten. Den samlede vurdering udmunder i tilsynsresultat med 5 kategorier.

Nedenfor ses tilsynsresultaterne.

Vurdering	Plejeenhed
Målene er i meget høj grad opfyldte	<u>Hjemmepleje</u> Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Vestby Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Østby* Hjemmeplejen Syd, Team Sydthy* Hjemmeplejen Syd, Team Midtthy* Hjemmeplejen Nord, Team Nordthy/Hannæs* <u>Praktisk Hjælp - Private leverandører</u> E&F rengøring HH Rengøring Thisted Rengøring Rengøringsfirmaet Thy*
Målene er i høj grad opfyldte	Thagaard Rengøring
Målene er i middel grad opfyldte	Nordthy Rengøring (bemærkning om GDPR)
Målepunkterne er i lav grad opfyldte	
Kritisable forhold	

*Forbedret fra 2022

Figur 2

Plejeenhederne er ikke umiddelbar sammenlignelige. Hjemmeplejen leverer både personlig pleje, praktisk hjælp samt delegerede sundhedslovsydelser. De private leverandører har en betydelig mindre portefølje, idet de alene leverer praktisk hjælp.

Allerede under tilsynsbesøget starter en udviklingsproces hos de fleste leverandører. Det sker, idet plejeenhederne modtager og selv er involveret i at afdække aktuelle data om kvaliteten. I de tilfælde, at plejeenheden ikke er tilfreds med de fremkomne kvalitetsdata, ses oftest, at tiltag igangsættes samme dag eller der fastlægges plan for den kommende periode.

Det betyder, at ovenstående resultat er et øjebliksbillede, hvor forbedringer kan være sket kortere tid efter tilsynstidspunktet.



2.1 Temaer og målopfyldelse

Temaerne er fastlagt med udgangspunkt i lov om social service § 151. Temaerne er systematiseret efter de nationale kvalitetsindikatorer med fokus på sammenhængen i indsatserne samt på rehabilitering og borgertilfredshed.

Af nedenstående oversigt ses den samlede målopfyldelse for hvert tema. Vurderingen er angivet med farver.

	Helt opfyldt (HO)
	I betydelig grad opfyldt (BO)
	I nogen grad opfyldt (NO)
	Ikke opfyldt (IO)

Kommunal hjemmepleje

Leverandør\Tema	Tema 1 Funktionsevne	Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed	Tema 3 Sammenhæng/ forudsigelighed	Tema 4 Hygiejne	Tema 5 Opfølgning fra sidst
HJP Nord, Team Thisted Østby	HO	HO	BO	HO	HO
HJP Syd Team Sydthy	HO	HO	BO	HO	HO
HJP Midtthy	HO	HO	HO	HO	HO
HJP Nord, Team Thisted Vestby	HO	HO	BO	HO	HO
HJP Nordthy/Hannæs	HO	HO	BO	HO	HO

Private leverandører af praktisk hjælp

	Tema 1 Funktionsevne	Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed	Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed	Tema 5 Opfølgning fra sidst
E&F Rengøring	HO	HO	HO	HO
Thagaard Rengøring	HO	BO	HO	BO
HH Rengøring	HO	HO	HO	HO
Thisted Rengøring	HO	HO	HO	HO
Nordthy	HO	HO	NO*	NO*
Rengøringsfirmaet Thy	HO	HO	HO	HO

*Skyldes ikke den faglige kvalitet, men GDPR-forhold.

Vurderingsprincipperne er uddybende beskrevet i afsnit 3.

Temaområderne består af underliggende kvalitetsindikatorer. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme enkelte udviklingspunkter, hvilket ses af den lokale tilsynsrapport.

Hjemmeplejeområderne er ikke umiddelbar sammenlignelige. En leverandør kan have et tema samlet set helt opfyldt, hvilket ikke udelukker, at andre leverandører kan have endnu bedre opgaveløsning.



2.2 Tværgående analyse

Tilsynsførende har på baggrund af tilsynsbesøgene og rapporterne udarbejdet den tværgående analyse. De fundne mønstre og tendenser kan anvendes til videndeling og eventuel inspiration til at overveje fælles tiltag.

Ved hvert tema ses stikord om temaets indhold og dermed tilsynets fokus. En gennemgående indikator er borgerens oplevelse, effekten af indsatserne samt tilfredsheden med hjælpen. Herefter fremgår leverandørernes målopfyldelse og tilsynets vurdering af, om et eventuelt udviklingspunkt forventes løst lokalt, eller om der er tale om tværgående tendenser.

Tema 1 Funktionsevne

Tilsynet har fokus på, om der er overensstemmelse mellem den visiterede, den disponerede og den leverede hjælp. Hvis en ydelse ikke kan leveres, afdækkes arbejdsgange for videreformidling. Desuden om de visiterede §83a forløb afvikles som korterevarende, tidsafgrænsede rehabiliteringsforløb, hvor der foreligger en plan for forløbet med borgers mål, varighed og indhold af indsatsen. Der spørges ind til borgernes tilfredshed. Der ses efter opdaterede oplysninger om funktionsevne, mål for indsatsen og løbende evaluering.

Målopfyldelse:

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
11 leverandører		

Kommentar:

Alle leverandører har temaet "Helt opfyldt".

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed

Tilsynet har fokus på borgernes tilfredshed med hjælpen, selvbestemmelse og samarbejdet med medarbejderne. Tilsynet lytter til, om hjælpen støtter til en hverdag efter borgers ønsker og behov og iagttager arbejdsgange og samvær. Boligens tilstand vurderes i forhold til seneste rengøring. Medarbejderne skal kende til fleksibel hjemmehjælp, herunder aftaler om videreformidling.

Hjælpen til mad og måltider: Tilsynet har fokus på den visiterede hjælp, herunder om borger har valgmuligheder, måltidsafholdelsen, hvad borger har brug for hjælp til samt om hvorvidt madens smag, udseende og duft fremmer, at borger spiser maden.

Målopfyldelse:

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
10 leverandører	1 leverandør	

Kommentarer:

Alle leverandører har temaet samlet set "Helt opfyldt" eller "I betydelig grad opfyldt".

Der ses underpunkter, hvor målepunktet ikke er helt opfyldt og forventes forbedret via lokal indsats.

Der ses en fælles udfordring vedr. kendskabet til fleksibel hjemmehjælp ("at bytte ydelser):

Hos 9 ud af 11 leverandører har borgeres og/eller medarbejdere manglende kendskab til fleksibel hjemmehjælp ("at bytte ydelser").

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Tilsynet har fokus på, om borgerne oplever sammenhæng og forudsigelighed samt hvorledes, det skriftlige arbejdsgrundlag støtter medarbejderne i at yde en sammenhængende og genkendelig ydelse. Tilsynet lytter efter eksempler på arbejdsgange ift. tidlig opsporing, herunder ernæringsindsatsen. Ved borgere, som er visiteret/har været visiteret til terapeutindsats, spørges borgere og medarbejdere til træningseffekten og hvorledes træningseffekten kan inddrages i hverdagen og koordineres med §83 ydelsen.



Målopfyldelse:

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
6 leverandører	4 leverandører	1 leverandører

Kommentarer:

Hjemmeplejen: Der ses fælles udfordringer i forhold til

- At borger får den rette kost. Tidlig opsporing af borgere i ernæringsmæssig risiko.
- Fælles indsats for borgerforløb med træningsydelse.
- Det skriftlige arbejdsgrundlag.

De private leverandører:

Her ses udfordringer for følgende underpunkt:

GDPR: 1 ud af 6 leverandører.

Tema 4 Hygiejne

Den kommunale hjemmepleje er omfattet af målepunkterne. Tilsynet har fokus på, om medarbejderne kender og anvender gældende vejledninger, herunder om aftalt arbejdsdragt og værnemidler anvendes.

Målopfyldelse:

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
5 leverandører		

Kommentarer:

Hjemmeplejen: Alle 5 leverandører har temaet "Helt opfyldt".

De private leverandører: Medarbejdere hos de private leverandører vasker selv arbejdsdragt. Lederen af 1 af de private leverandører oplyser, at der ikke har været opmærksomhed på, at der er særlige forholdsregler med hensyn til, hvordan arbejdsdragt skal vaskes.

Tema 5 Kvalitet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Tilsynet har fokus på plejeenhedens fremdrift og kvalitetsstyring, når kvalitetsdata viser utilfredsstillende resultater, herunder om ledelsesredskaberne fremstår støttende. Tilsynet spørger ind til processen for prioritering og igangsættelse af tiltag, evaluering af effekten og eventuelt korrigerende tiltag.

Målopfyldelse:

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
9 leverandører	1 leverandør	1 leverandør

Kommentarer:

10 leverandører har målepunktet samlet set "Helt opfyldt" eller "I betydelig grad opfyldt" med lokale udviklingspunkter. 1 plejeenhed har lokal udfordring, som forventes forbedret lokalt.



2.3 Tværgående udviklingsområder og anbefalinger

I dette afsnit beskrives udviklingspunkter på tværs af temaerne tillige med tilsynets anbefalinger. De tværgående udviklingsområder omhandler primært

- A. Kendskab til fleksibel hjemmehjælp (at ”bytte ydelser”).
- B. Samarbejde med terapeutfunktion ved fælles borgerforløb
- C. Det skriftlige arbejdsgrundlag for frontmedarbejderne
- D. At borger får den rette kost. Tidlig opsporing af borgere i ernæringsmæssig risiko.

A. Kendskab til fleksibel hjemmehjælp (at ”bytte ydelser”).

Praktisk hjælp: Hjemmeplejens opgave er at udføre, i samarbejde med borgeren, opgaverne inden for ydelsens ramme, grundydelse og fleksibel ydelse. Hvis en borger vedvarende fravælger en tildelt indsats til fordel for en anden, vurderer kommunen, om afgørelsen skal ændres.

Udviklingspunkt: Borgere og medarbejdere – både i hjemmeplejen og hos private leverandører – har delvist kendskab til begrebet ”fleksibel hjemmehjælp” eller til at kunne ”bytte ydelser”.

Tilsynet anbefaler

- at leverandør drøfter med Visitationen i Thisted Kommune, hvordan de sammen kan sikre, at borgerne informeres om deres mulighed for at benytte fleksibel hjemmehjælp
- at leverandørerne vejleder medarbejderne i muligheden for at ”bytte ydelser”.

B. Samarbejde med privatpraktiserende terapeuter ved fælles borgerforløb

De kommunale tilbud efter §§83, 83a og §86 samt genoptræningsplaner (SUL) indgår i en samlet indsats for at bringe borger tilbage til eller så tæt som muligt til borgers potentiale for funktionsevne. Også de private terapeuter, som varetager vederlagsfri fysioterapi, er en vigtig samarbejdspartner.

Borger kan have behov for at fortsætte med aktiviteter/træning 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.

I forbindelse med et træningsforløb sker ofte, at borger øger sin funktionsevne. Indsatsen ved den personlige pleje og praktiske hjælp skal justeres i overensstemmelse med borgers opnåede potentiale.

Udviklingspunktet er, at medarbejderne på tilsynstidspunktet ikke har lettilgængelige oplysninger om dette. Medarbejdere kender delvist til, om borgere har terapeutydelse og delvist til, hvilke ydelser der leveres vederlagsfrit af private leverandører. Det har blandt andet betydning for om medarbejderne forventer/efterspørger tilbagemeldinger, idet private leverandører ikke har samme forpligtelse til udveksling af borgeroplysninger.

Ovenstående forhold vanskeliggør, at borgeren på en enkel måde tilbydes en samlet og forsat ydelse. Det kan indebære en risiko for, at borger mister det opnåede funktionsniveau.

Tilsynet anbefaler at

- hjemmeplejegrupperne hver især etablerer et samarbejde med de privatpraktiserende fysioterapeuter, så deres viden og anvisninger kan skrives i besøgsplanen og dermed integreres i den daglige pleje og træning
- efterspørge oplysninger og medvirke til at etablere et øget samarbejde.

C. Det skriftlige arbejdsgrundlag for frontmedarbejderne

Det er afgørende for at sikre den fornødne kvalitet i hjælp, omsorg og pleje af borgerne, at alle medarbejdere har den nødvendige viden om borgerne.

Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov.



Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, herunder, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

Udviklingspunkt: Tilsynet observerede journaloplysninger, der ikke var opdaterede i forhold til borgers aktuelle tilstand eller hvor datoer for opfølgning var overskredet, ligesom der forekom uoverensstemmelse mellem funktionsevnetilstand, ydelser og besøgsplan o.a. Derved opstår der risiko for, at borger ikke modtager de indsatser, der afspejler borgers aktuelle funktionsevne.

Tilsynet anbefaler

- at opdatere borgers journaloplysninger (generelle oplysninger, helbredstilstande, funktionsevnetilstande og besøgsplaner) ved ændringer, der får betydning for den hjælp/de indsatser borger modtager
- at følge de fastsatte datoer for opfølgning.

D. At borger får den rette kost. Tidlig opsporing af borgere i ernæringsmæssig risiko.

Et væsentligt grundlag for, at borger har energi, kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernærings-tilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernærings-tilstand blandt andet kan medføre muskeltab, træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktivite-ten og medfører risiko for tab af funktionsevne.

Forebyggelse kræver en tidlig opsporing, som sikrer at borger tilbydes den rette kost. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring er afhængig af hjemmeplejens opmærksomhed på bor-geres tilstande.

Udviklingspunkt: Få borgere i forhold til hjemmeplejens antal borgere tilbydes vejning. Tilsynet besøgte bor-ger, hvor det skønnes relevant at forebygge, at borger kommer til at gennemleve tab af funktionsevne, men hvor der ikke forelå observationer eller andet om borgernes oplysninger om manglende appetit, oplevelse af vægttab eller andet. Ved borgere visiteret til vægtkontrol, observerede tilsynet upræcise eller manglende handlingsanvisninger på vægt og vejehyppighed.

Tilsynet anbefaler at

- fortsætte arbejdet med at få opsporet borgere i risiko for uplanlagt vægttab, herunder også at vur-dere, hvad man som medarbejder skal reagere på, og som gør, at man laver en ernæringssscreening/-vurdering.
- præcisere handlingsanvisningerne, så frontmedarbejderne ved, hvad grænseværdierne for vægttab er (+/- kg) og indenfor hvilket tidsinterval, de skal reagere på vægttab (eks. siden sidste vejning) og hvem de skal kontakte.

2.4 Sammenfatning

Tilsynets overordnede vurdering, er, at de kommunale opgaver efter lov om social service §§83, 83a og 86 stk. 2 tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde og at borgerne generelt får den hjælp, de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.

Kvaliteten af personlig pleje og omsorg samt den praktiske hjælp opleves i vid udstrækning tilfredsstillende af borgerne. Borgerne udtrykker, at de modtager den nødvendige pleje og praktiske hjælp i overensstemmelse med deres behov og ønsker. Medarbejderne udviser i vid udstrækning engagement og fokus på at udføre op-gaverne med udgangspunkt i rehabiliterende tilgang.

Der ses udviklingspunkter, som er gennemgående på flere af plejeenhederne og hvor en fælles indsats kan være støttende



- A. Kendskab til fleksibel hjemmehjælp (at ”bytte ydelser”).
- B. Samarbejde med terapeutfunktion ved fælles borgerforløb
- C. Det skriftlige arbejdsgrundlag for frontmedarbejderne
- D. At borger får den rette kost. Tidlig opsporing af borgere i ernæringsmæssig risiko.

Derudover ses lokale udviklingspunkter, som er beskrevet i plejeenhedernes tilsynsrapporter i et indledende afsnit. Heri beskrives de styrker, som tilsynsførende har vurderet, er til stede på plejeenheden. Derefter beskrives eventuelle udviklingsområder med tilhørende anbefalinger i tilfælde af, at praksis på plejeenheden ikke er fundet i overensstemmelse med lovgivningens krav, kommunens politikker og kvalitetsstandarder.

Disse afsnit danner en mulig støtte til den videre udviklingsindsats og er medtaget nedenfor i bilag 1.





BILAG 1 Lokale styrker, udviklingsområder og anbefalinger

Hjemmepleje

Hjemmeplejen Nord Team Nordthy/Hannæs

Styrker

Hjemmeplejen Nord, Team Nordthy/Hannæs fremstår som en velorganiseret hjemmeplejeenhed med erfarne og engagerede medarbejdere. Teamleder for hjemmeplejen arbejder tæt sammen med teamleder for sygeplejen. Hjemmeplejen Team Nordthy/Hannæs er opdelt i 3 geografiske grupper; Team 1, Team 2 og Team 3. De dækker tilsammen et stort geografisk område i det nordlige Thy. Til hver hjemmeplejegruppe er der tilknyttet sygeplejersker. Sygeplejerskerne er samlet i én gruppe, der dækker det samlede område Nord som hjemmeplejegrupperne på samme adresse, Team Nordthy/Hannæs, Team Thisted Østby og Team Thisted Vestby, dækker tilsammen.

Funktionsevne

Der ses sammenhæng mellem den visiterede ydelse, den disponerede hjælp, den udførte hjælp og borgers aktuelle tilstand. Borgene udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager.

Tilsynsførende besøgte 3 borgere, der er eller har været visiteret til en rehabiliterende ydelse efter SEL § 83a (RH-forløb). I 2 af forløbene har RH-indsatsen haft til formål at afklare behovet for hjælp fra hjemmeplejen og behovet for hjælpemidler. En 3. borger med en nylig diagnosticeret demenslidelse fortæller, at hun er blevet bedre til at overskue sin hverdag, efter at hun har fået hjælp til det. Eks. fortæller hun, at hun igen selv kan vaske sit tøj i vaskemaskinen. Af handleplanen fremgik det præcist, hvad hun selv kan, og hvad hun skal have hjælp til.

Handlingsanvisningen for borgere visiteret til en rehabiliterende ydelse ses justeret på baggrund af et ugentligt møde i et tværfagligt team.

Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne udtrykker høj tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne og er glade for deres støtte. De fortæller, at medarbejderne alle er imødekommende og respektfulde.

Tilsynsførende overværer den personlige pleje hos 1 borger og iagttager velegnede, omsorgsfulde og respektfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af guidning undervejs. Medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld.

Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov, ligesom den enkelte borgers selvbestemmelse understøttes.

Tilsynsførende besøgte 2 borgere, der havde haft rengøring indenfor de seneste 3 dage. Boligerne og hjælpemidler fremtræder generelt rengjorte svarende til rengøringstandarden. Borgerne fortæller også, at de ikke har oplevet, at rengøringshjælpen har været aflyst.

De borgere, der får den varme mad bragt, synes at den er veltillavet og smager godt. De fortæller også, at de enten selv kan varme den i mikrobølgeovnen, eller at hjemmeplejen kommer og hjælper dem med maden.

Sammenhæng og forudsigelighed

Besøgsplanerne er generelt handleanvisende og opdaterede, og medarbejderne har alle en tablet eller telefon og orienterer sig i besøgsplanen inden borgerbesøget. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset, samt hvem de skal kontakte ved afvigelser i borgers tilstand.

Samlet set medvirker ovenstående til, at borgerne kan være så selvhjulpne som muligt samtidig med, at borgernes livskvalitet og mulighed for selvbestemmelse sikres.



Forebyggelse af smittespredning

Medarbejderne udviser kendskab til forebyggelse af smittespredning og anvender plastforklæde ved bad, nedre hygiejne og ved håndtering af udskillelser.

Siden seneste tilsyn

Teamlederen fortæller, hvordan de har arbejdet med handleplanen for de ikke-opfyldte målepunkter fra seneste tilsyn samt de kompetenceudviklingstiltag, der har været iværksat det seneste år. Kvalitetsudviklingstiltagene er foretaget på tværs af sygeplejegruppen og de 3 hjemmeplejegrupper på adressen.

Der er udarbejdet en handleplan og et årshjul, som har fokus på kvalitetsforbedringer og implementering af indsatser i forhold til bl.a. dokumentation og hygiejne. Der er etableret forskellige kompetenceudviklingstiltag.

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

- 4 temaer er ”Helt opfyldt”
- 1 tema er ”I betydelig grad opfyldt”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 3.1.2: Kendskab til medarbejdere, der kommer i hjemmet

Fokus: Planlægning af hjælpen til borgerne har betydning for, om det oftest er de samme medarbejdere, der yder hjælpen fra hjemmeplejen. Mange forskellige medarbejdere betyder, at borgerne skal forholde sig til mange og sommetider ukendte ansigter, og det kan være med til at skabe utryghed. Det kan ligeledes være svært for den enkelte medarbejder at sikre sammenhæng i den daglige pleje og eksempelvis opdage, hvis noget er anderledes end det plejer at være hos den enkelte borger.

Udviklingspunkt: 4 af 6 borgere, som tilsynet besøgte, fortæller, at de oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere hos dem.

Tilsynet anbefaler at forsætte den ihærdige indsats for at

- Afdække mulighederne for, at det fortrinsvis er de(n) samme medarbejder(e), der kommer hos den enkelte borger, så han/hun oplever hjælpen mere stabil og tryk.
- Prioritere og igangsætte tiltag.

Målepunkt 3.3: Tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring

Fokus: Et væsentligt grundlag for, at borger har energi, kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand blandt andet kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing, som sikrer at borger tilbydes den rette kost. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Udviklingspunkt: Tilsynet observerede upræcise eller manglende handlingsanvisninger på vægt og vejehyppighed, ligesom tilsynet besøgte borgere, hvor det skønnes, at en tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring vil kunne forebygge, at borger kommer til at gennemleve tab af funktionsevne.



Tilsynet anbefaler at

- præcisere handlingsanvisningerne, så frontmedarbejderne ved, hvad grænseværdierne for vægttab er (+/- kg) og indenfor hvilket tidsinterval, de skal reagere på vægttab (eks. siden sidste vejning) og hvem de skal kontakte.
- fortsætte arbejdet med at få opsporet alle borgere i risiko for uplanlagt vægttab, herunder også at vurdere, hvad man som medarbejder skal reagere på, og som gør, at man laver en ernæringscreening/-vurdering.

Målepunkt 3.5: Det skriftlige arbejdsgrundlag

Fokus: Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

Udviklingspunkt: I 2 af 7 stikprøver ses journaloplysningerne ikke opdaterede i forhold til borgers aktuelle tilstand. Derved opstår der risiko for, at borger ikke modtager de indsatser, der afspejler borgers aktuelle funktionsevne.

Tilsynet anbefaler

- at opdatere borgers journaloplysninger (generelle oplysninger, helbredstilstande, funktionsevnebeskrivelser og besøgsplaner) ved ændringer, der får betydning for den hjælp/de indsatser borger modtager.



Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Vestby

Styrker

Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Vestby fremstår som en velorganiseret hjemmeplejeenhed med erfarne og engagerede medarbejdere.

Hjemmeplejen er opdelt i 2 geografiske grupper; Vest 1 og Vest 2. Gruppeopdelingen skal støtte, at borgerne skal forholde sig til et færre antal medarbejdere, som en mindre gruppe udgør.

Funktionsevne

Der ses sammenhæng mellem den visiterede ydelse, den disponerede hjælp, den udførte hjælp og borgers aktuelle tilstand. Borgene udtrykker stor tilfredshed med den hjælp de modtager. De interviewede borgere fortæller, at de for det meste får hjælp af den samme person, hvilket de sætter stor pris på.

Tilsynsførende besøgte 2 borgere, der er visiteret til en rehabiliterende ydelse efter SEL § 83a. De var begge meget tilfredse med den rehabiliterende indsats, de er blevet tilbudt. Den ene borger fortæller, at hun har fået mange gode fif til, hvordan hun kan klare sig uden hjælp.

Handlingsanvisningen for borgerne visiteret til en rehabiliterende ydelse ses justeret på baggrund af et ugentligt møde i et tværfagligt team.

Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne udtrykker høj tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne og er glade for deres støtte. De fortæller, at medarbejderne alle er imødekommende og respektfulde.

Medarbejderne opfordrer den enkelte borger til at gøre det, han/hun selv kan, og den rehabiliterende tænkning udmøntes som en naturlig del i arbejdet. Medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld. Tilsynsførende overværer dele af den personlige pleje hos 1 borger og hjælp til toiletbesøg hos en anden borger, og iagttager velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser. Hjælpen ses tilpasset borgernes tempo og stemning, og der småsnakkes undervejs om aktuelle begivenheder.

Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov, ligesom den enkelte borgers selvbestemmelse understøttes.

Boligerne og hjælpemidler fremtræder generelt rengjorte svarende til rengøringstandarden. En borger, som har rengøringshjælp, understreger flere gange, at det giver hende livskvalitet at få gjort rent.

De borgere, der får den varme mad bragt, synes, at den er veltillavet og smager godt.

Sammenhæng og forudsigelighed

Inden borgerbesøgene orienterer medarbejderne sig i besøgsplanerne, der generelt er handleanvisende og opdaterede.

Samlet set medvirker ovenstående til, at borgerne kan være så selvhjulpne som muligt samtidig med, at borgernes livskvalitet og mulighed for selvbestemmelse sikres.

Forebyggelse af smittespredning

Medarbejderne udviser kendskab til forebyggelse af smittespredning og anvender plastforklæde ved bad, nedre hygiejne og ved håndtering af udskillelser.

Siden seneste tilsyn

Leder fortæller, at man aktuelt er gået i gang med at forbedre beskrivelserne i handlingsanvisningerne, så de bliver mere konkrete for dem, der skal udføre indsatserne.

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

- 4 temaer er ”Helt opfyldt”
- 1 tema er ”I betydelig grad opfyldt”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 3.3: Tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring

Fokus: Et væsentligt grundlag for, at borger har energi, kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand blandt andet kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing, som sikrer at borger tilbydes den rette kost. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Udviklingspunkt: For at kunne følge og reagere på vægtændringer hos både under- og overvægtige borgere er en fyldestgørende handlingsanvisning med mål for indsats, grænseværdier for vægtændringer samt hvordan og hvornår man som medarbejder skal reagere, en væsentlig støtte.

Tilsynet anbefaler at

- styrke dokumentationen i handlingsanvisningerne med
 - formål med vejningen
 - mål for indsats
 - grænseværdier for vægtændringer (+ - kg)
 - forventet reaktion på vægtændringer
 - dato for evaluering på indsats
- få kalenderlagt vejhyppigheden samt dokumentere evt. afvigelser.

Målepunkt 3.4: Samarbejde med terapeuter om fælles borgerforløb

Fokus: Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

Udviklingspunkt: Medarbejdere fortæller, at der ikke findes en arbejdsgang eller aftale for samarbejdet med de privatpraktiserende fysioterapeuter, der yder vederlagsfri fysioterapi til borgere i hjemmeplejen. Tilbage melding til hjemmeplejens medarbejdere om, hvordan træningen kan følges op i den daglige pleje, beskrives som vilkårlig og mundtlig, afhængig af, om man møder fysioterapeuten hos borger.

Tilsynet anbefaler

- at formalisere samarbejdet med de privatpraktiserende fysioterapeuter, så deres viden og anvisninger kan skrives i besøgsplanen og dermed integreres i den daglige pleje og træning.

Målepunkt 3.5: Det skriftlige arbejdsgrundlag

Fokus: Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.



Udviklingspunkt: I 2 ud af 7 stikprøver ses funktionsevnebeskrivelserne ikke opdaterede i forhold til borgers aktuelle tilstand, og derved forekommer der uoverensstemmelse mellem funktionsevnetilstand, ydelser og besøgsplan.

Tilsynet anbefaler

- at opdatere borgers funktionsevnetilstand ved ændringer, der får betydning for den hjælp/de indsatser borger modtager.

Forbedringspotentiale

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med plejen

Målepunkt 2,7.1: Kendskab til at bytte ydelser

1 af 1 adspurgte borgere giver udtryk for, at vedkommende ikke kender muligheden for at ”bytte ydelser”. Medarbejderne udviser kendskab til ordningen.

Tilsynet anbefaler at

- man ved visitationen til hjemmehjælp bliver mere tydelig om muligheden af at ”bytte ydelser”.



Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Østby

Styrker

Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Østby fremstår som en velorganiseret hjemmeplejeenhed med erfarne og engagerede medarbejdere. Teamleder for hjemmeplejen arbejder tæt sammen med teamleder for sygeplejen. Hjemmeplejen Team Thisted Østby er igen opdelt i 2 geografiske grupper; Team Østby 1 og Team Østby 2. Til hver hjemmeplejegruppe er der tilknyttet sygeplejersker. Sygeplejerskerne er samlet i én gruppe, der dækker det samlede område Nord som hjemmeplejegrupperne Team Thisted Østby, Team Thisted Vestby og Team Nordthy/Hannes dækker tilsammen.

De to teamledere fortæller om, hvordan de har arbejdet med handleplanen for de ikke-opfyldte målepunkter fra seneste tilsyn samt de kompetenceudviklingstiltag, der har været iværksat det seneste år.

Funktionsevne

Der ses sammenhæng mellem den visiterede ydelse, den disponerede hjælp, den udførte hjælp og borgers aktuelle tilstand. Borgene udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager. En af de interviewede borgere fortalte tilfreds, at hun og hendes hjælper ”arbejder rigtig godt sammen”.

Tilsynsførende besøgte 1 borger, der er visiteret til en rehabiliterende ydelse efter SEL § 83a og iagttag, hvordan borgeren uden opfordring gik omkring i boligen med sin rollator for at træne gangfunktionen. Af handleplanen fremgik det præcist, hvad hun selv kunne, og hvad hun skulle have hjælp til. Den anden borger var netop kommet hjem efter et ophold på Dragsbækcentret, men hvor hun måtte erkende, at hun ikke kom til at gå igen og derfor måtte bruge kørestol. Alligevel ønskede hun kun et besøg dagligt, da hun selv vil gøre det, hun kan.

Handlingsanvisningen for borgere visiteret til en rehabiliterende ydelse ses justeret på baggrund af et ugentligt møde i et tværfagligt team.

Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne udtrykker høj tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne og er glade for deres støtte. De fortæller, at medarbejderne alle er imødekommende og respektfulde.

Medarbejderne opfordrer den enkelte borger til at gøre det, han/hun selv kan, og den rehabiliterende tænkning udmøntes som en naturlig del i arbejdet. Medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld. Tilsynsførende overværer dele af den personlige pleje hos 3 borgere og iagttager velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsnak og guidning undervejs. Hjælpen ses tilpasset borgernes tempo og stemning.

Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov, ligesom den enkelte borgers selvbestemmelse understøttes.

Boligerne og hjælpemidler fremtræder generelt rengjorte svarende til rengøringstandarden. Borgerne fortæller også, at de ikke har oplevet, at rengøringshjælpen har været aflyst.

De borgere, der får den varme mad bragt, synes at den er veltillavet og smager godt.

Sammenhæng og forudsigelighed

Besøgsplanerne er generelt handleanvisende og opdaterede, og medarbejderne har alle en tablet og orienterer sig i besøgsplanen inden borgerbesøget. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset, samt hvem de skal kontakte ved afvigelser i borgers tilstand.

Samlet set medvirker ovenstående til, at borgerne kan være så selvhjulpne som muligt samtidig med, at borgernes livskvalitet og mulighed for selvbestemmelse sikres.

Forebyggelse af smittespredning

Medarbejderne udviser kendskab til forebyggelse af smittespredning og anvender plastforklæde ved bad, nedre hygiejne og ved håndtering af udskillelser.



Siden seneste tilsyn

Der er arbejdet ihærdigt med at forbedre kvaliteten på målepunkterne fra seneste tilsyn, der ikke var "helt opfyldt". Der er udarbejdet en handleplan og et årshjul, som har fokus på kvalitetsforbedringer og implementering af indsatser i forhold til bl.a. dokumentation og hygiejne. Der er etableret forskellige kompetenceudviklingstiltag. Der er i flere tilfælde brugt simulationstræning som undervisningsmetode. Noget som har givet god tilbagemelding fra medarbejderne.

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

- 4 temaer er "Helt opfyldt"
- 1 tema er "I betydelig grad opfyldt"

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

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er "Helt opfyldt". Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 3.1.2: Kendskab til medarbejdere, der kommer i hjemmet

Fokus: Planlægning af hjælpen til borgerne har betydning for, om det oftest er de samme medarbejdere, der yder hjælpen fra hjemmeplejen. Mange forskellige medarbejdere betyder, at borgerne skal forholde sig til mange og sommetider ukendte ansigter, hvilket kan have betydning for trygheden. Det kan ligeledes være svært for den enkelte medarbejder at sikre sammenhæng i den daglige pleje og eksempelvis opdage, hvis noget er anderledes end det plejer at være hos den enkelte borger.

Udviklingspunkt: 4 af 6 interviewede borgere fortæller, at de oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere hos dem.

Tilsynet anbefaler at

- planlægge, at det fortrinsvis er de(n) samme medarbejder(e), der kommer hos den enkelte borger, så han/hun oplever hjælpen mere stabil og tryk.

Målepunkt 3.3: Tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring

Fokus: Et væsentligt grundlag for, at borger har energi, kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand blandt andet kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing, som sikrer at borger tilbydes den rette kost. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Udviklingspunkt: Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Østby har siden seneste tilsyn fået etableret systematiske arbejdsgange omkring vejning, vejehyppighed og beskrevne handlingsanvisninger. Teamet har netop evalueret dysphagiscreeningsprojektet, som er blevet udbredt til borgere, der er vurderet at have behov for en ernæringsindsats. I dette efterår går man også i gang med at opspore borgere i risiko for uplanlagt vægttab.

Tilsynet anbefaler at

- fortsætte arbejdet med at få opsporet alle borgere i risiko for uplanlagt vægttab, herunder også at vurdere, hvad man som medarbejder skal reagere på, og som gør, at man laver en ernæringsscreening/-vurdering.
- få præciseret handlingsanvisningerne, så frontmedarbejderne ved, hvad grænseværdierne for vægttab er (+/- kg) og indenfor hvilket tidsinterval, de skal reagere på vægttab (eks. siden sidste vejning).



Målepunkt 3.4: Samarbejde med terapeuter om fælles borgerforløb

Fokus: Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

Udviklingspunkt: Der ses ikke og høres ikke om en systematisk arbejdsgang for samarbejdet med de privatpraktiserende fysioterapeuter, der yder vederlagsfri fysioterapi til borgere i hjemmeplejen. Der sker ikke en systematisk tilbagemelding til hjemmeplejens medarbejdere om, hvordan træningen kan følges op i den daglige pleje.

Tilsynet anbefaler

- at formalisere samarbejdet med de privatpraktiserende fysioterapeuter så deres viden og anvisninger kan skrives i besøgsplanen og dermed integreres i den daglige pleje og træning.

Forbedringspotentiale

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med plejen

Målepunkt 2,7.1: Kendskab til at bytte ydelser

4 af 4 adspurgte borgere giver udtryk for, at de ikke kender muligheden for at ”bytte ydelser”.

Tilsynet anbefaler at

- man ved visitationen til hjemmehjælp bliver mere tydelig om muligheden af at ”bytte ydelser”.



Hjemmeplejen Syd, Team Midtthy

Styrker

Hjemmeplejen Syd, Team Midtthy fremstår som en velorganiseret hjemmeplejeenhed med erfarne og engagerede medarbejdere. Teamleder for hjemmeplejen og teamleder for sygeplejen har kontorer ved siden af hinanden og fremtræder som et ledelsesmakkerpar, der supplerer hinanden.

Hjemmeplejen er opdelt i 4 geografiske grupper; Koldby, Sjørring, Snedsted og Hundborg/Vorupør. Gruppeopdelingen har til formål at understøtte, at borgerne skal forholde sig til et færre antal medarbejdere, som en mindre gruppe udgør. Til hver af de geografiske hjemmeplejegrupper er der tilknyttet sygeplejersker.

Funktionsevne

Der ses sammenhæng mellem den visiterede ydelse, den disponerede hjælp og den udførte hjælp. Borgene udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager. De interviewede borgere fortæller, at det fortrinsvis er en fast person, der kommer hos dem, hvilket de sætter stor pris på, og at de kender dem, der kommer hos dem.

Tilsynsførende besøgte 2 borgere, der er visiteret til en rehabiliterende ydelse efter SEL § 83a. Begge fortæller, at de er blevet i stand til bedre at klare sig selv med den hjælp og træning, de har fået. Den ene borger fortæller: ”jeg har aldrig bemærket, at de ikke har haft tid til at hjælpe mig. Jeg har fået den hjælp, jeg har behov for”.

Handlingsanvisningen for borgere visiteret til en rehabiliterende ydelse ses justeret på baggrund af ugentlige møder i et tværfagligt team.

Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne udtrykker høj tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne og er glade for deres støtte. De fortæller, at medarbejderne alle er imødekommende og respektfulde.

Medarbejderne opfordrer den enkelte borger til at gøre det, han/hun selv kan, og den rehabiliterende tænkning udmøntes som en naturlig del i arbejdet. Medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld.

Tilsynsførende overværer dele af den personlige pleje hos 1 borger og iagttager velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær, hvor borgers ægtefælle efter eget ønske inddrages respektfuldt i plejen.

Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov, ligesom den enkelte borgers selvbestemmelse understøttes.

Boligerne og hjælpemidler fremtræder generelt rengjorte svarende til rengøringstandarden.

De borgere, der er visiteret til varm mad, synes, at den er veltillavet og smager godt.

Sammenhæng og forudsigelighed

Det er tilsynets indtryk, at medarbejderne inden og under borgerbesøgene orienterer sig i besøgsplanerne, som fremstår handleanvisende og opdaterede.

Samlet set medvirker ovenstående til, at borgerne kan være så selvhjulpne som muligt samtidig med, at borgernes livskvalitet og mulighed for selvbestemmelse sikres.

Forebyggelse af smittespredning

Medarbejderne udviser kendskab til forebyggelse af smittespredning og anvender plastforklæde ved risiko for stænk af udskillelser. Af besøgsplanerne fremgår også, hvornår medarbejder skal anvende værnemidler. _

Siden seneste tilsyn

Der er arbejdet ihærdigt med at forbedre kvaliteten på målepunkterne fra seneste tilsyn, der ikke var ”helt opfyldt”. Der er udarbejdet en handleplan, der beskriver indsatser, hvordan indsatserne skal gribes an (undervisning, introduktion, ændre/revidere arbejds gange mv.) samt tidsperspektiv.

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

- 5 temaer er ”Helt opfyldt”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

Opmærksomhedspunkter:

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med plejen

Målepunkt 2,7.1: Kendskab til at bytte ydelser

1 af 1 adspurgt borgere giver udtryk for, at vedkommende ikke kender muligheden for at ”bytte ydelser”. Medarbejderne kender til ordningen.

Tilsynet anbefaler at

- man ved visitation til hjemmehjælp bliver mere tydelig om muligheden af at ”bytte ydelser”.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 3.3: Tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring

Fokus: Et væsentligt grundlag for, at borger har energi, kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand blandt andet kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing, som sikrer at borger tilbydes den rette kost. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Udviklingspunkt: For at kunne følge og reagere på vægtændringer hos både under- og overvægtige borgere er en fyldestgørende handlingsanvisning med mål for indsats, grænseværdier for vægtændringer samt hvordan og hvornår man som medarbejder skal reagere, en væsentlig støtte.

Tilsynet anbefaler at

- styrke dokumentationen i handlingsanvisningerne med
 - formål med vejningen
 - mål for indsats
 - grænseværdier for vægtændringer (+/- x kg)
 - forventet reaktion på vægtændringer
 - dato for evaluering på indsats

Målepunkt 3.4: Samarbejde med terapeuter om fælles borgerforløb

Fokus: Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

Udviklingspunkt: Medarbejdere fortæller, at der ikke findes en arbejdsgang eller aftale for samarbejdet med de privatpraktiserende fysioterapeuter, der yder vederlagsfri fysioterapi til borgere i hjemmeplejen. Tilbage melding til hjemmeplejens medarbejdere om, hvordan træningen kan følges op i den daglige pleje, beskrives som vilkårlig og mundtlig, afhængig af, om man møder fysioterapeuten hos borger.

Tilsynet anbefaler

- at formalisere samarbejdet med de privatpraktiserende fysioterapeuter, så deres viden og anvisninger kan skrives i besøgsplanen og dermed integreres i den daglige pleje og træning.



Målepunkt 3.5: Det skriftlige arbejdsgrundlag

Fokus: Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

Udviklingspunkt: I 5 ud af 6 stikprøver ses funktionsevnebeskrivelserne ikke opdaterede i forhold til borgers aktuelle tilstand eller datoer for opfølgning overskredet. Derved forekommer der uoverensstemmelse mellem funktionsevnetilstand, ydelser og besøgsplan.

Tilsynet anbefaler

- at opdatere borgers funktionsevnetilstand ved ændringer, der får betydning for den hjælp/de indsatser borger modtager.
- at følge de fastsatte datoer for opfølgning.



Hjemmeplejen Syd, Team Sydthy

Styrker

Hjemmeplejen Syd, Team Sydthy fremstår som en velorganiseret hjemmeplejeenhed med erfarne og engagerede medarbejdere. Teamleder for hjemmeplejen og teamleder for sygeplejen har kontorfællesskab og fremtræder som et ledelsesmækkerpar, der supplerer hinanden.

Hjemmeplejen er opdelt i 4 geografiske grupper; Bedsted, Vestervig/Agger, Hurup Vest og Hurup Øst. Gruppeopdelingen skal støtte, at borgerne skal forholde sig til et færre antal medarbejdere, som en mindre gruppe udgør. Til hver af de geografiske hjemmeplejegrupper er der tilknyttet sygeplejersker.

Funktionsevne

Der ses sammenhæng mellem den visiterede ydelse, den disponerede hjælp, den udførte hjælp og borgers aktuelle tilstand. Borgene udtrykker stor tilfredshed med den hjælp de modtager. De interviewede borgere – med undtagelse af 1 borger, som får hjælp til rengøring – fortæller, at de for det meste får hjælp af den samme person, hvilket de sætter stor pris på.

Tilsynsførende besøgte 2 borgere, der er visiteret til en rehabiliterende ydelse efter SEL § 83a, og overværede den daglige træning hos den ene borger. Begge borgere fortæller, hvordan den daglige træning gør, at de atter er i stand til at gå rundt i deres hjem med rollator.

Handlingsanvisningen for borgere visiteret til en rehabiliterende ydelse ses justeret på baggrund af et ugentligt møde i et tværfagligt team.

Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne udtrykker høj tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne og er glade for deres støtte. De fortæller, at medarbejderne alle er imødekommende og respektfulde.

Medarbejderne opfordrer den enkelte borger til at gøre det, han/hun selv kan, og den rehabiliterende tænkning udmøntes som en naturlig del i arbejdet. Medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld.

Tilsynsførende overværer dele af den personlige pleje hos 1 borger og iagttager velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs samt spørgsmål om, hvad borger ønsker at få på af tøj og ønsker at spise til morgenmad.

Hjælpen ses tilpasset borgernes tempo og stemning. Det gav sig især udtryk hos en anden borger, som havde sovet dårligt og var forvirret. Her fik medarbejderen med sit nærvær og omsorg beroliget borgeren.

Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov, ligesom den enkelte borgers selvbestemmelse understøttes.

Boligerne og hjælpemidler fremtræder generelt rengjorte svarende til rengøringstandarden.

De borgere, der får den varme mad bragt, synes, at den er veltillavet og smager godt.

Sammenhæng og forudsigelighed

Der høres om arbejdsprocesser som daglige triagering i hjemmeplejegrupperne, hvor en sygeplejerske er mødeleder. Triageringen understøtter dialog om sundhedsfaglige og social-og plejefaglige forhold. Her vægtes den tidlige opsporing af borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats. Tilsynsførende ser, hvordan triageringen understøttes af Cura, så det er nemt at skabe sig et overblik som medarbejder.

Inden borgerbesøgene orienterer medarbejderne sig i besøgsplanerne, som generelt er handleanvisende og opdaterede.

Samlet set medvirker ovenstående til, at borgerne kan være så selvhjulpne som muligt samtidig med, at borgernes livskvalitet og mulighed for selvbestemmelse sikres.

Forebyggelse af smittespredning

Medarbejderne udviser kendskab til forebyggelse af smittespredning og anvender plastforklæde ved bad, nedre hygiejne og ved håndtering af udskillelser. Af besøgsplanerne fremgår også, i hvilke situationer der skal anvendes værnemidler. _



Siden seneste tilsyn

Der er arbejdet ihærdigt med at forbedre kvaliteten på målepunkterne fra seneste tilsyn, der ikke var "helt opfyldt". Der er udarbejdet en handleplan og et årshjul, som har fokus på kvalitetsforbedringer og implementering af indsatser i forhold til bl.a. ernæringscreening, dokumentation og hygiejne. Der er etableret forskellige kompetenceudviklingstiltag. Som undervisningsmateriale anvendes både plancher og lommekort, hvor grafisk facilitering bruges som metode til at gøre de enkelte emner lettilgængelige. Ligesom flowchart på ernæringscreening kan lommekortene let findes i Thisted kommunes Fagbibliotek.

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

- 4 temaer er "Helt opfyldt"
- 1 tema er "I betydelig grad opfyldt"

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

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er "Helt opfyldt". Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 3.3: Tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring

Fokus: Et væsentligt grundlag for, at borger har energi, kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand blandt andet kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing, som sikrer at borger tilbydes den rette kost. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Udviklingspunkt: Hjemmeplejegrupperne er godt i gang med at screene borgere i risiko for uplanlagt vægttab og er netop startet op med kommunalt dysphagiscreeningsprojekt.

Tilsynet anbefaler at

- fortsætte arbejdet med at få opsporet alle borgere i risiko for uplanlagt vægttab
- få lavet handlingsanvisninger på disse borgeres vejhyppighed samt reaktioner på vægttab.

Målepunkt 3.4: Samarbejde med terapeuter om fælles borgerforløb

Fokus: Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

Udviklingspunkt: Der ses ikke og høres ikke om en systematisk arbejdsgang for samarbejdet med de privatpraktiserende fysioterapeuter, der yder vederlagsfri fysioterapi til borgere i hjemmeplejen. Der sker ikke en systematisk tilbagemelding til hjemmeplejens medarbejdere om, hvordan træningen kan følges op i den daglige pleje.

Tilsynet anbefaler

- at formalisere samarbejdet med de privatpraktiserende fysioterapeuter så deres viden og anvisninger kan skrives i besøgsplanen og dermed integreres i den daglige pleje og træning.



Målepunkt 3.5: Det skriftlige arbejdsgrundlag (se også punkt 3.3)

Fokus: Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

Udviklingspunkt: For at kunne følge og reagere på vægtændringer hos både under- og overvægtige borgere er en fyldestgørende handlingsanvisning med mål for indsats, grænseværdier for vægtændringer samt hvordan og hvornår man som medarbejder skal reagere, en væsentlig støtte.

Tilsynet anbefaler

- at styrke dokumentationen i handlingsanvisningerne med
 - formål med vejningen
 - mål for indsats
 - grænseværdier for vægtændringer (+ - xkg)
 - forventet reaktion på vægtændringer
- dato for evaluering på indsats

Forbedringspotentiale

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med plejen

Målepunkt 2,7.1: Kendskab til at bytte ydelser

1 af de 2 adspurgte borgere giver udtryk for, at de ikke kender muligheden for at ”bytte ydelser”.

Tilsynet anbefaler at

- man ved visitationen til hjemmehjælp bliver mere tydelig om muligheden af at ”bytte ydelser”.



Private leverandører af Praktisk Hjælp

E&F Rengøring

Styrker

E og F Rengøring I/S fremstår som en grundlæggende velorganiseret enhed. Tilsynet vurderer, at leverandøren leverer praktisk hjælp, der lever op til kommunens kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Leverandøren oplever overvejende samarbejdet med Thisted kommunes Visitation som velfungerende. Visitation af nye borgere foregår via e-boks med henvisning til, hvad der er aftalt af rengøring med borger samt hvilke antal minutters rengøring, der er bevilget hver 3. uge. Leder laver ugeplaner til hver medarbejder med oversigt over borgerbesøg og tidsangivelser, ligesom hver medarbejder får/har et print af, hvad der er visiteret af praktisk hjælp til den enkelte borger.

Af virksomhedens ansatte er det fortrinsvis 4 medarbejdere, der leverer den praktiske hjælp til de visiterede fritvalgsborgere. Den praktiske hjælp tilrettelægges i samarbejde med borgerne, men borgerne fortæller samtidig, at det er rart, at det er den samme, der kommer og gør rent, fordi man ikke behøver forklare alting. Hvis rengøring skal rykkes pga. helligdage eller andet, aftales der uden problemer et nyt tidspunkt. Borgerne kender den medarbejder, der kommer og gør rent for dem. Nye medarbejdere følges med en erfarne medarbejder de første 2-3 uger.

Når en borger visiteres til rengøring, er leder og medarbejder opmærksomme på at præsentere virksomhedens visiterede opgaver og afstemme forventninger med borgeren.

Oplever medarbejderne afvigelser i de aftalte besøg hos borgere (hvis der er opstået en forværring i en borgers sundhedstilstand eller de kommer til en lukket dør), kontakter de leder Susanne Pedersen og rådfører sig. Visitationen eller hjemmeplejen kontaktes afhængig af problemstilling. Det er tilsynets indtryk, at der er klare aftaler om, hvordan og hvornår Visitationen kontaktes, kontakten foregår telefonisk. Sker der på den baggrund ændringer i den praktiske hjælp til borgeren, bliver de sendt via e-boks. Borgerne rådgives om at kontakte kommunens visitation, hvis borgeren vurderer, at den visiterede praktiske hjælp bør øges eller forlænges.

De 4 interviewede borgere udtrykker alle stor tilfredshed med den praktiske hjælp, og tilsynet har konstateret høj kvalitet i den leverede rengøring hos de 4 borgere. Leder og medarbejdere er tydeligt engagerede i borgernes trivsel, ønsker, ressourcer og behov.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 4 temaer er "Helt opfyldt"

Målene er i meget høj grad opfyldte og er et godt fundament at arbejde videre med.

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

Udviklingspunkter

Alle temaer er vurderet "Helt opfyldt". Tilsynet ser dog potentiale for forbedringer i følgende målepunkt:

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Målepunkt 2.4.1: Fleksibel hjemmehjælp

Ingen ud af fire interviewede borgere kender til muligheden for at benytte sig af retten til fleksibel hjemmehjælp, hvor det er muligt at bytte ydelser.



Tilsynet anbefaler

- at leverandør drøfter med Visitationen i Thisted Kommune, hvordan de sammen kan sikre, at borgerne informeres om deres mulighed for at benytte fleksibel hjemmehjælp.

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



HH Totalrengøring

Styrker

HH Totalrengøring fremstår som en grundlæggende velorganiseret enhed. Tilsynet vurderer, at leverandøren leverer praktisk hjælp, der lever op til kommunens kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Leverandøren oplever overvejende samarbejdet med Thisted kommunes Visitation som let og velfungerende.

Af virksomhedens ansatte er det lederen og to medarbejdere, der leverer den praktiske hjælp til de visiterede fritvalgsborgere (hvilket svarer til ca. 1½ fuldtidsstilling pr. uge). De interviewede borger fortæller, at det altid er den samme person, der kommer hos dem og gør rent, hvilket de er meget glade for. Som en borger udtrykker det: "..., så har vi efterhånden fået opbygget en stor fortrolighed, og han kan høre på mig, når jeg har det skidt – og det har jeg tit. Han er god til at lytte". Den praktiske hjælp tilrettelægges i samarbejde med borgerne, men også her fortæller borgerne, at det er rart, at det er den samme, der kommer og gør rent, fordi man ikke behøver forklare alting om og om igen til en ny medarbejder. Hvis rengøring skal rykkes pga. helligdage eller andet, aftales det uden problemer et nyt tidspunkt. Leder og medarbejder er tydeligt engagerede i borgernes trivsel, ønsker, ressourcer og behov.

Når en borger visiteres til rengøring, er leder og medarbejder opmærksomme på at præsentere virksomhedens visiterede opgaver og afstemme forventninger med borgeren.

Det er tilsynets indtryk, at der er klare aftaler om, hvordan og hvornår Visitationen kontaktes, hvis der er opstået en forværring i en borgers sundhedstilstand. Borgerne rådgives om at kontakte kommunens visitation, hvis borgeren vurderer, at den visiterede praktiske hjælp bør øges eller forlænges.

De 4 interviewede borgere udtrykker alle stor tilfredshed med den praktiske hjælp, og tilsynet har konstateret høj kvalitet i den leverede rengøring hos de 4 borgere.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 4 temaer er "Helt opfyldt"

Målene er i meget høj grad opfyldte og er et godt fundament at arbejde videre med.

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

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Målepunkt 2.4.1: Fleksibel hjemmehjælp

Ingen ud af fire interviewede borgere kender til muligheden for at benytte sig af retten til fleksibel hjemmehjælp, hvor det er muligt at bytte ydelser.

Tilsynet anbefaler

- at leverandør drøfter med Visitationen i Thisted Kommune, hvordan de sammen kan sikre, at borgerne informeres om deres mulighed for at benytte fleksibel hjemmehjælp.



Nordthy Hjemmeservice

Generelle forhold

Nordthy Hjemmeservice fremstår som en grundlæggende velorganiseret enhed. Tilsynet vurderer, at leverandøren leverer praktisk hjælp, der lever op til kommunens kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Der ses dog et punkt, der har mindre betydning for patientsikkerhed, men er et lovkrav om beskyttelse af personfølsomme data, som fortsat ikke overholdes, hvilket vurderes som et kritisabelt forhold.

Styrker

Ca. 25 af virksomhedens ansatte leverer den praktiske hjælp til de ca. 125 visiterede fritvalgsborgere. De interviewede borger fortæller, at det hovedsagelig er den samme person, der kommer hos dem og gør rent, hvilket de er meget glade for. Den praktiske hjælp tilrettelægges i samarbejde med borgerne. Borgerne fortæller også, at det er rart, at det er den samme, der kommer og gør rent, fordi man ikke behøver forklare alting om og om igen til en ny medarbejder. Hvis rengøring skal rykkes pga. helligdage eller andet, aftales der uden problemer et nyt tidspunkt. Leder og medarbejdere er tydeligt engagerede i borgernes trivsel, ønsker, ressourcer og behov. Der ses sammenhæng mellem den visiterede, den disponerede og den leverede hjælp.

Når en borger visiteres til rengøring, tager virksomhedens leder kontakt med borgeren og aftaler det første besøg med borgeren. Ved medarbejderens 1. besøg hos borgeren aftales og tilrettelægges arbejdet i samarbejde med borgeren.

Oplever medarbejderne afvigelser i de aftalte besøg hos borgere (hvis der er opstået en forværring i en borgers sundhedstilstand eller de kommer til en lukket dør), prøver de at løse problemet, alternativt kontakter de kontoret og rådfører sig. Visitationen eller hjemmeplejen kontaktes afhængig af problemstilling. Det er tilsynets indtryk, at der er klare aftaler om, hvordan og hvornår Visitationen kontaktes. Kontakten foregår telefonisk. Sker der ændringer i den praktiske hjælp til borgeren, bliver de sendt fra visitationen til leverandøren via e-boks. Det er tilsynets indtryk, at samarbejdet med Thisted Kommunes visitation er velfungerende.

Aktuelt er Nordthy Hjemmeservice ved at etablere et booking- og administrationssystem over de borgere, de varetager opgaver for. Med det nye system kan medarbejderne bl.a. tilgå de daglige aftalte rengøringsopgaver hos de borgere, de kommer hos, på en app. Det betyder, at medarbejderne ikke fremover vil få et print eller foto af opgavebeskrivelserne, og at håndtering af personfølsomme oplysninger dermed forventes håndteret forsvarligt.

Siden seneste tilsynsbesøg i 2022 er alle medarbejdere blevet udstyret med et legitimationskort, ligesom medarbejderne er blevet vejledt i, hvordan de skal forholde sig med vask af arbejdstøj.

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”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.



Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Målepunkt 2.4.1: Flexibel hjemmehjælp

2 af 4 interviewede borgere kender ikke til muligheden for at benytte sig af retten til fleksibel hjemmehjælp, hvor det er muligt at bytte ydelser.

Tilsynet anbefaler

- at leverandør drøfter med Visitationen i Thisted Kommune, hvordan de sammen kan sikre, at borgerne informeres om deres mulighed for at benytte fleksibel hjemmehjælp.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 3.4.2: Håndtering af personfølsomme data

I 2022 sås, at de visitationer, leverandøren modtog via e-boks, blev videresendt til medarbejderne via almindelig mail eller som foto til medarbejdernes mobiltelefon – uden forudgående sletning af CPR-nummer. Efter drøftelse af GDPR, var det tilsynets indtryk, at leverandøren omgående ville ændre praksis samt sikre komplet sletning af de visitationer medarbejderne havde modtaget via mail eller mobil, i det omfang disse indeholdt CPR-numre.

Aktuelt er Nordthy Hjemmeservice ved at etablere et booking- og administrationssystem over de borgere, de varetager opgaver for. Med det nye system kan medarbejderne bl.a. tilgå de daglige aftalte rengøringsopgaver hos de borgere, de kommer hos, på en app. Det betyder, at medarbejderne ikke fremover vil få et print eller foto af opgavebeskrivelserne, og at håndtering af personfølsomme oplysninger dermed forventes håndteret forsvarligt.

Udfordring: I 2 af 8 stikprøver, ser tilsynsførende, at der nyligt er videresendt visitationer, leverandøren har modtaget via e-boks, via almindelig mail eller som foto til medarbejdernes mobiltelefon – uden forudgående sletning af CPR-nummer.

Grundet GDPR-kompleksiteten er myndigheden orienteret om kvalitetsbristen.

Tilsynet anbefaler

- at leverandøren overholder persondataforordningen (GDPR). I tilfælde af tvivlsspørgsmål, opfordres leverandør til at kontakte kommunens visitation.
- leverandøren sikrer komplet sletning af de visitationer medarbejderne har modtaget via mail eller mobil, i det omfang, disse har indeholdt CPR-numre
- at der følges op efter kort tid (maksimalt 1 måned) af kommunen.

Tema 4 Opfølgning på anbefalinger

I 2022 sås forbedringsbehov på flere områder, og nogle af disse forhold ses uændrede, herunder GDPR-lovkrav, dog med planlagt tiltag her et år senere.

Tilsynet anbefaler at styrke processtyringen:

- med at udarbejde (handle)plan for de målepunkter, der ikke er ”Helt opfyldt” for at følge igangsatte tiltag, herunder
 - hvornår og hvordan igangsatte tiltag evalueres
 - hvilke tiltag sættes i gang, hvis resultatet ikke er tilfredsstillende
 - at følge op på (handle)planen/tiltagene på planlagte tidspunkter i en periode.



Rengøringsfirmaet Thy

Styrker

Rengøringsfirmaet Thy fremstår som en grundlæggende velorganiseret enhed. Tilsynet vurderer, at leverandøren leverer praktisk hjælp, der lever op til kommunens kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Det er tilsynets indtryk, at samarbejdet med Thisted kommunes Visitation er velfungerende.

Rengøringsfirmaet Thy leverer praktiske hjælp til 27 visiterede fritvalgsborgere. De interviewede borger fortæller alle, at de har et særdeles godt samarbejde med den medarbejder, de har tilknyttet. Det er overvejende den samme person, der kommer og gør rent hos dem, hvilket de er meget glade for. Medarbejdere og leder opleves som meget fleksible. Hvis rengøring skal rykkes pga. helligdage, eller hvis man selv ringer som borger og gerne vil have rengøringstidspunktet flyttet, aftales der uden problemer et nyt tidspunkt. Den praktiske hjælp tilrettelægges i samarbejde med borgerne. Leder og medarbejdere er tydeligt engagerede i borgernes trivsel, ønsker, ressourcer og behov.

Når en borger visiteres til rengøring, tager virksomhedens leder kontakt med borgeren og aftaler det første besøg med borgeren. Ved medarbejderens 1. besøg hos borgeren aftales og tilrettelægges arbejdet i samarbejde med borgeren.

Oplever medarbejderne afvigelser i de aftalte besøg hos borgere (hvis der er opstået en forværring i en borgers sundhedstilstand eller de kommer til en lukket dør), prøver de at løse problemet, alternativt kontakter de kontoret og rådfører sig. Visitationen eller hjemmeplejen kontaktes afhængig af problemstilling. Det er tilsynets indtryk, at der er klare aftaler om, hvordan og hvornår Visitationen kontaktes. Kontakten foregår telefonisk. Sker der ændringer i den praktiske hjælp til borgeren, bliver de sendt fra visitationen til leverandøren via e-boks.

Medarbejderne tilgår en app på deres mobiltlf. for at få et overblik over de daglige rengøringsopgaver. Her kan de se nødvendige data om borgeren, hvad borgeren er visiteret til af hjælp, samt telefonnr. på pårørende eller andre kontaktpersoner. Medarbejderne kan kun tilgå de borgere, som de kommer hos. Der ses sammenhæng mellem den visiterede ydelse, den disponerede ydelse og den leverede ydelse.

Siden seneste tilsynsbesøg i 2022 er alle medarbejdere blevet udstyret med et legitimationskort, ligesom medarbejderne er blevet vejledt i, hvordan de skal forholde sig med vask af arbejdstøj, og hvordan de skal forholde sig ved ankomst til en uventet låst dør. De kan ligeledes tilgå vejledninger om vask af arbejdstøj og ankomst til låst dør i appén på deres mobiltlf.

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

- 4 temaer er "Helt opfyldt"

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

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er "Helt opfyldt". Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Målepunkt 2.4.1: Fleksibel hjemmehjælp

3 ud af 4 interviewede borgere kender ikke til muligheden for at benytte sig af retten til fleksibel hjemmehjælp, hvor det er muligt at bytte ydelser.



1 af 3 interviewede medarbejdere viste usikkerhed mht., hvad at ”bytte ydelser” indebærer.

Tilsynet anbefaler

- at leverandør drøfter med Visitationen i Thisted Kommune, hvordan de sammen kan sikre, at borgerne informeres om deres mulighed for at benytte fleksibel hjemmehjælp
- at vejlede medarbejderne i muligheden for at ”bytte ydelser”.



Thagaards Rengøring

Styrker

Thagaard Rengøring APS beskæftiger ca. 20 medarbejdere, der gør rent hos private kunder. Deraf varetager Thagaard Rengøring APS rengøringen til 8 borgere, der er visiteret af Thisted kommune til rengøring efter § 83 1 x hver 3. uge. Samlet bruger Thagaard Rengøring ca. 7 timer om måneden hos disse borgere. 2 erfarne medarbejdere varetager denne rengøring. De supplerer hinanden ved ferie og anden fravær. De to medarbejdere er selvtilrettelægende og planlægger selv med borgerne, hvornår de kommer og gøre rent. Hvis rengøring skal rykkes pga. helligdage eller andet, aftales der uden problemer et nyt tidspunkt.

De interviewede borgere er meget tilfredse med rengøringen, og fortæller, at det er stabile og venlige medarbejdere, der kommer hos dem. Tilsynet vurderer, at leverandøren leverer praktisk hjælp, der lever op til kommunens kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Visitation af nye borgere foregår via e-boks med henvisning til, hvad der er aftalt af rengøring med borger samt hvilke antal minutters rengøring, der er bevilget hver 3. uge. Når en ny borger visiteres til rengøring, følges leder og medarbejder ud til borgeren 1. gang, hvor medarbejderen bliver præsenteret. Der snakkes om, hvad der er visiteret til af rengøring ligesom forventninger afstemmes med borgeren.

Den praktiske hjælp tilrettelægges i samarbejde med borgerne. Borgerne kender den medarbejder, der kommer og gør rent for dem, hvilket de er glade for. En af de interviewede borgere siger: ”Jeg er meget glad for den rengøring, jeg får, for jeg bruger mit hus – hele mit hus”.

Oplever medarbejderen afvigelser i de aftalte besøg hos borgere (hvis der er opstået en forværring i en borgers sundhedstilstand eller de kommer til en lukket dør), vil hun kontakte lederen og rådføre sig. Lederen fortæller, at Visitationen eller hjemmeplejen kontaktes afhængig af problemstilling. Det er tilsynets indtryk, at der er klare aftaler om, hvordan og hvornår Visitationen kontaktes. Kontakten foregår telefonisk. Der har dog endnu ikke været nødvendigt at kontakte Visitationen på baggrund af sådanne hændelser.

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”.

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Målepunkt 2.4.1: Fleksibel hjemmehjælp

De interviewede borgere og medarbejder oplyser, at de ikke kender til borgers mulighed for at benytte sig af retten til fleksibel hjemmehjælp.

Tilsynet anbefaler:

- at leverandør drøfter med Visitationen i Thisted Kommune, hvordan de sammen kan sikre, at borgerne informeres om deres mulighed for at benytte fleksibel hjemmehjælp.

Målepunkt 2.4.2: Legitimation

Leder og medarbejder oplyser, at medarbejder ikke bærer legitimation, da leder altid introducerer medarbejder hos borgeren ved opstarten.



Tilsynet anbefaler at

- leverandør sikrer, at medarbejdere kan vise legitimation i forbindelse med, at der leveres indsatser hos borgerne.

Tema 4 Opfølgning fra seneste tilsyn

Leder har iværksat arbejdet med at forbedre målepunkterne fra seneste tilsyn, hvor målopfyldelsen ikke var "Helt opfyldt". Det er dog ikke alle målepunkter, der er blevet opfyldt.

Tilsynet anbefaler at

- lave en oversigt over de igangsatte indsatser.
- understøtte de igangsatte tiltag og opfølgninger skriftligt, herunder
 - hvornår og hvordan der følges op på om tiltag er kommet i drift.

Forbedringsmuligheder

Tilsynet ser mulighed for forbedringer i følgende målepunkt:

Målepunkt 3.4.1 Kørelister/arbejdsplaner mv.

Det forekommer forskellige beskrivelser af, hvilke oplysninger medarbejderen får som udgangspunkt for at udføre sit arbejde hos en borger.

Tilsynet anbefaler at

- sikre en ensartet arbejdsgang omkring hvilke oplysninger medarbejderne skal have, for at kunne udføre sit arbejde samt hvordan medarbejderen modtager materialet.

Opmærksomhedspunkt:

Hygiejne: Vask af arbejdsdragt

Medarbejderen er selv ansvarlige for at vaske sit arbejdstøj (t-shirt). Medarbejderen har ikke viden om, at der er særlige forholdsregler med hensyn til, hvordan uniformerne skal vaskes.

Leder oplyser, at det ikke har været et opmærksomhedsområde i virksomheden.

Tilsynet anbefaler at

- leverandøren rådfører sig med Thisted Kommunes hygiejneansvarlige enhed, med henblik på at kunne vejlede medarbejderne korrekt, og dermed følge de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer (NIR). ([For plejehjem, hjemmepleje, bo- og opholdssteder m.m., 1. udgave 2020 \(ssi.dk\)](#) s. 18)



Thisted Rengøring

Styrker

Thisted Rengøring fremstår som en grundlæggende velorganiseret enhed. Tilsynet vurderer, at leverandøren leverer praktisk hjælp, der lever op til kommunens kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Det er tilsynets indtryk, at samarbejdet med Thisted Kommunes Visitation er velfungerende. Visitation af nye borgere foregår via e-boks med henvisning til, hvad der er aftalt af rengøring med borger samt hvilke antal minutters rengøring, der er bevilget hver 3. uge. Leder laver ugeplaner til hver medarbejder med oversigt over borgerbesøg og tidsangivelser, ligesom hver medarbejder får en beskrivelse af/ eller en affotografering af, hvad der er visiteret af praktisk hjælp til den enkelte borger. Tilsynet oplever sammenhæng mellem den visiterede, den disponerede og den leverede hjælp.

Af virksomhedens ansatte er det fortrinsvis 2-3 medarbejdere, der leverer den praktiske hjælp til de visiterede fritvalgsborgere. Den praktiske hjælp tilrettelægges i samarbejde med borgerne, men borgerne fortæller samtidig, at det er rart, at det fortrinsvis er den samme, der kommer og gør rent, fordi man ikke behøver forklare alting.

Borgerne kender den medarbejder, der kommer og gør rent for dem. Nyansatte medarbejdere følges med en erfaren medarbejder i en periode, afhængig af, hvilken baggrund de kommer med.

Når en borger visiteres til rengøring, tager virksomhedens leder kontakt med borgeren og aftaler det første besøg med borgeren. Ved medarbejderens 1. besøg hos borgeren aftales og tilrettelægges arbejdet i samarbejde med borgeren.

Oplever medarbejderne afvigelser i de aftalte besøg hos borgere (hvis der er opstået en forværring i en borgers sundhedstilstand eller de kommer til en lukket dør), prøver de at løse problemet, alternativt kontakter de kontoret og rådfører sig. Visitationen eller hjemmeplejen kontaktes afhængig af problemstilling. Det er tilsynets indtryk, at der er klare aftaler om, hvordan og hvornår Visitationen kontaktes. Kontakten foregår telefonisk. Sker der på den baggrund ændringer i den praktiske hjælp til borgeren, bliver de sendt til leverandøren via e-boks.

De 3 interviewede borgere udtrykker alle stor tilfredshed med den praktiske hjælp, og tilsynet har konstateret høj kvalitet i den leverede rengøring. En borger fortæller, at hun oplever hjælpen meget pligtopfyldende, og at hun glæder sig til, hver gang de skal komme.

Leder og medarbejdere er tydeligt engagerede i borgernes trivsel, ønsker, ressourcer og behov.

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

- 4 temaer er "Helt opfyldt"

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

Opmærksomhedspunkt:

Fokus: Når borgernes tøj og eks. dyner vaskes i fælles vaskemaskine, skal det sikres, at arbejdsprocesserne er overensstemmelse med de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer (NIR) ([Håndtering af tekstiler til flergangsbrug i sundhedssektoren, 2. udgave 2022 \(ssi.dk\)](#) (side 26), herunder rengøring af vaskemaskinerne efter behov og som minimum i form af ugentlig kogevaske på tom maskine, rengøring af gummimembraner o.a. for at undgå smittespredning.



Udviklingspunkt: Leder/ejer Helle Kaarfast oplyser, at de for nogle borgere varetager tøjvask på virksomhedens adresse, når en borger er visiteret til tøjvask. Det gør de enten af praktiske grunde for at undgå at skulle køre til samme adresse flere gange (over lange afstande) – eller hvis tøjvask i hjemmet er udfordret. Virksomheden har industrivaskemaskiner til formålet.

Når virksomheden vasker forskellige borgeres tøj mv. i fælles vaskemaskiner, anbefaler tilsynet

- at rengøre vaskemaskinerne, der bruges til vask af borgeres tøj, efter retningslinjerne fra Statens Seruminstitut (SSI) – som minimum en ugentlige kogevaske eller efter behov samt aftørring/rengøring af membraner mv.
- at udarbejde et egenkontrolskema med datoer og ugenumre, så rengøringstidspunkterne let kan aflæses
- at placere egenkontrolskemaet synligt og nemt tilgængeligt.



3. 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.

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.

Indhold og metode

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

Under tilsynsbesøget udvides antallet af stikprøver ved behov for yderligere dataindsamling. Det kan eksempelvis være relevant at udvide stikprøven, når dataindsamlingen viser at 1 ud af 4 borgerforløb har manglende opfyldelse på et kritisk målepunkt. Udvidelsen af stikprøven vil give oplysninger, som kan vise, om der er tale om en enkeltstående situation eller en generel brist i en bestemt arbejdsgang. Denne analyse er afgørende for vurderingen og de givne anbefalinger.

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.



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 skitseret nedenfor og beskrives under figuren.

	Det samlede tilsynsresultat									
Temaer										
Målepunkter										
Stikprøver										

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 indikatorer. Tilsynsførende vurderer målopfyldelsen 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:

HO	Helt opfyldt
BO	I betydelig grad opfyldt
NO	I nogen grad opfyldt
IO	Ikke opfyldt

Borgerinterview: Borgerinterviewene er foretaget ud fra tilfredshedsskala på 5 trin, hvor den midterste valgmulighed er neutral. Når alle borgers tilfredshed ligger på et af de to højeste scoremuligheder vurderes målepunktet ”Helt opfyldt”. Når 1 ud af 4 borgers tilfredshed ligger på den laveste score vurderes målepunktet ”I nogen grad opfyldt”. Spørgeskemaerne kan rekvireres.

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 1-4).

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 1-4)

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 1 af temaerne er vurderet lavere end ”Opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-4)

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 1-4)

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

Den Mobile Kvalitetsafdeling, akkrediteringsraadgiverne.dk
Egebjergvej 232 A
4500 Nykøbing Sjælland

Nethe Britt Jorck
Virksomhedsleder og tilsynschef
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, f.eks.:

- Uanmeldte kommunale tilsyn efter §151
- Tilsyn med fritvalgsområdet efter § 151c
- Andre kvalitetsbesøg/tilsyn i hjemmesygeplejen, akutfunktioner, plejecentre og hjemmeplejen efter serviceloven og sundhedsloven
- Brugerundersøgelser, herunder borger- og pårørendetilfredshedsundersøgelser
- Kvalitetsbesøg/temperaturmålinger ift. ældretilsynets målepunkter
- Kvalitetsbesøg/temperaturmåling ift. risikobaseret tilsyn med STPS's målepunkter
- Second opinion kombineret med kvalitetsbesøg/tilsyn ved f.eks. klagesager
- Tværsektorielle borgerforløb. Sektoransvarlighed. Ressource- og opgavefordeling

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. Det omfatter blandt andet uddannelse til auditor for Dansk Standard, uddannelse til akkrediteringssurveyor for IKAS (Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet) samt forandringsagentuddannelsen fra Dansk Selskab for 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.

Særlig relevante erfaringer:

- akkrediteringssurveyor fra 2006 til 2021 for IKAS. Har udført omkring 150 surveys på sygehuse, i kommuner, præhospital, privathospitaler og speciallægepraksis
- forandrings- og forbedringsarbejde med projekter fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

Ovenstående har medført lang erfaring og indgående viden og indsigt i spændingsfeltet mellem det, der sluttes og fremgår af lovgivning, retningslinjer, kvalitetsstandarder m.m., og det, der sker i praksis tættest på borgerne.

