



akkrediteringsraadgiverne.dk

TILSYNSRAPPORT

Thisted Kommune Ældre og Træning

Fritvalgsleverandør – Praktisk Hjælp
Thagaard Rengøring

Indholdsfortegnelse

Forord	3
Fakta om tilsynet.....	4
Samlet tilsynsresultat	5
Tilsynets opsummering af styrker og udfordringer	6
Oversigt over de enkelte temaer	6
Tema 1 Funktionsevne.....	9
Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen	10
Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed	12
Tema 4 Opfølgning fra seneste tilsyn	14
Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper	15
Om virksomheden og kontaktoplysninger	18

Forord

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

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

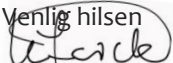
Rapporten er opbygget med sigte på overblik, læring og organisationsudvikling. Rapporten opfylder webtilgængelighedsloven.

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

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

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

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

Venlig hilsen


Nethé Britt Jorck

Virksomhedsleder og tilsynschef



akkrediteringsraadgiverne.dk

Fakta om tilsynet

Leverandør:

Thagaard Rengøring ApS, Granvej 2, 7870 Roslev

Om leverandøren:

- Leverandøren leverer praktisk hjælp efter servicelovens § 83 til omkring 10 – 12 borgere for Thisted Kommune (fritvalgsborgere).
- Leverandøren modtager ikke aktuelt visitationer efter servicelovens § 83 a.
- Leverandøren har ikke adgang til Cura.

Leder:

Stig Thagaard

Tilsynsbesøget fandt sted:

25. april 2024

Metodik og datagrundlag:

Data er indsamlet via

- Dokumentation: Visitationens korrespondance til leverandør omhandlende bestillingens omfang og varighed, stikprøve i 1 borgerforløb, et ældre oversigtsskema udarbejdet af leverandør samt en liste over besøgte borgere udarbejdet af medarbejder.
- Interview: 2 borgere, som helt kan medvirke til interview.
- Desuden er 1 daglig leder og 1 medarbejder interviewet. Lederen er interviewet telefonisk.
- Observation: Besøg i borgeres hjem.

Tilsynet har besøgt 2 borgere.

Leverandøren har sikret borgernes samtykke til tilsynsbesøgets indhold.

Tilsynsførende:

Martha Højgaard, sygeplejerske og Cand.scient.soc.



akkrediteringsraadgiverne.dk

Samlet tilsynsresultat

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

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

Den sammenfattende vurdering giver anledning til følgende resultat:

Målene er i middel grad opfyldte

Vurderingsskala:

Målene er i meget høj grad opfyldte

Alle temaer er samlet set vurderet ”Helt opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt”.

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 ” Helt Opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt”.

De erkendte mangler har mindre betydning for borgersikkerheden.

Målopfyldelse forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.

Målene er i middel grad opfyldte

Højest 2 af temaerne er vurderet lavere end ” Helt Opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt”.

Der ses forhold, som kan få betydning for den fornødne kvalitet og/eller patientsikkerhed ved uændrede forhold.

Løbende opfølgning anbefales.

Målene er i lav grad opfyldte

Mere end 2 temaer er vurderet lavere end ”I betydelig grad opfyldt”.

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

Der kræves en bevidst og målrettet forbedringsindsats for at opnå forbedringer.

Handleplan med opfølgning efter kortere tid anbefales eventuelt som fokuseret genbesøg.

Kritisable forhold

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

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



Tilsynets opsummering af styrker og udfordringer

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

Styrker

Thagaard Rengøring APS beskæftiger ca. 20 medarbejdere, der gør rent hos private kunder. Deraf varetager Thagaard Rengøring APS rengøringen til 10 – 12 borgere, der er visiteret af Thisted Kommune til rengøring efter § 83. 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 af en eller anden grund, aftales der uden problemer et nyt tidspunkt. De interviewede borgere fortæller, at det er stabile medarbejder, der kommer hos dem.

Visitation af nye borgere foregår via e-boks med henvisning til, hvad der er visiteret af rengøring til borger samt hvilke antal minutters rengøring, der er bevilget. Når en ny borger visiteres til rengøring, ringer leder til borgeren inden 1. besøg. Her fortæller lederen blandt andet hvilken medarbejder, der kommer, og det aftales hvornår 1. besøg er. Der snakkes ligeledes om, hvad der er visiteret til af rengøring ligesom forventninger afstemmes med borgeren.

Den praktiske hjælp tilrettelægges i samarbejde med borgerne. De interviewede borgere oplyser, at det er den samme medarbejder, der kommer og gør rent for dem hver gang med undtagelse af ferieperioder.

Den interviewede medarbejder fortæller, at hvis hun oplever 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 er et godt afsæt til at fastholde kvaliteten og yderligere forbedre praksis.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 1 tema er ”Helt opfyldt”.
- 1 tema er ”I betydelig grad opfyldt”.
- 2 temaer er ”I nogen grad opfyldte”.

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.

Forbedringsområder

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Målepunkt 2.2.4 og 2.2.5: Tilfredshed med hjælpen

1 af de interviewede borgere udtrykker utilfredshed med den leverede hjælp og kan ikke anbefale firmaet til andre.

Tilsynet anbefaler

- At kontakte borgeren for at afstemme forventninger til den leverede hjælp.



akkrediteringsraadgiverne.dk

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 medarbejderne ikke bærer legitimation.

Tilsynet anbefaler at

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

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 3.4.1 om kørelister/arbejdsplaner mv.

Fyldestgørende, handleanvisende og opdaterede kørelister eller anden formidling af de visiterede opgaver til frontpersonalet er nødvendige for at kunne levere en ensartet hjælp fra gang til gang til borgerne – også især ved afløsning i ferier og hvis der evt. bliver ansat nye medarbejdere.

De fremviste arbejdsedler/oversigter/beskrivelser af hvilke opgaver der skal løses hos hvilke borgere, med besøgshyppighed, visiteret tid samt visiterede opgaver forekommer ustrukturerede og ugennemskuelige. Den interviewede medarbejder kunne ikke fremvise en oversigt over dagens/ugens opgaver. Hun har sine aftaler/ugeplaner i sin hukommelse.

Tilsynet anbefaler at

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

Tema 4 Opfølgning fra seneste tilsyn

Leder har ikke iværksat arbejdet med at forbedre målepunkterne fra seneste tilsyn, hvor målopfyldelsen ikke var "Helt opfyldt". Tiltagene ses ikke evalueret. De har ikke medført øget målopfyldelse.

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.

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 arbejdstøj skal vaskes.

Leder oplyser, at det ikke har været drøftet siden seneste tilsyn.

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](#))



Oversigt over de enkelte temaer

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

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

Tema 1	Funktionsevne Borgerens oplevede kvalitet af indsatsen Overensstemmelse mellem visiteret og leveret hjælp Tilpasning af indsatser	HO
Tema 2	Livskvalitet og tilfredshed Borgerindflydelse på tilrettelæggelsen af indsatsen Borgertilfredshed Indsatsernes kvalitet	BO
Tema 3	Sammenhæng og forudsigelighed Det skriftlige arbejdsgrundlag Tidlig indsats/opsporing Håndtering af borgerdata	NO
Tema 4	Opfølgning på anbefalinger fra seneste tilsyn Proces for den lokale opfølgning med tiltag, evaluering m.m. Målopfølgelse set i forhold til seneste tilsyn	NO

Resultater og vurdering af de enkelte temaer

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

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

Tema 1 Funktionsevne

Samlet vurdering:



Nr.	Kvalitetsindikatorer	Vurdering	Eventuel uddybende beskrivelse
1.1	Interviewede borgere svarer overvejende positivt på følgende typer af spørgsmål: 1) Får du den hjælp og støtte, du har brug for, så du kan klare hverdagen? 2) Hvor tilfreds eller utilfreds er du med medarbejdernes støtte til at du bliver så selvhjulpne som muligt eller vedligeholder dine færdigheder i forhold til praktiske gøremål. 3) Hvordan vurderer du betydningen af den hjælp du får?	H O	
1.2	Der er overensstemmelse mellem den visiterede ydelse, den disponerede hjælp og den leverede rengøringsindsats.	H O	
1.3	1) Medarbejderne leverer de aftalte ydelser. 2) Såfremt ydelsen ikke kan leveres – hvis borger eksempelvis takker nej – gives skriftlig besked til rette funktion.	H O	
1.4	Medarbejdere kender arbejdsgangene for at melde videre, hvis borgers begrænsning af funktionsevnen ændrer sig.	H O	

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Samlet vurdering:



Nr.	Fokuspunkter	Vurdering	Eventuel uddybende beskrivelse
2.1	<p>Interviewede borgere (eller pårørende) svarer generelt positivt på følgende typer af spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Er personalet generelt venlige og omsorgsfulde? 2) Synes du at personalet udviser respekt for dig? 3) Hvor tilfreds er du med medarbejderens imødekommenhed over for dine ønsker til hjælpen? 4) Bliver hjælpen givet efter dine ønsker og valg? Ved hjælperen hvad der betyder noget for dig? 5) Er du tryk ved den måde hjælpen tilbydes på? 6) Er du samlet set tilfreds med hjælpen. 	H O	
2.2	<p>Interviewede borgerne svarer generelt positivt på følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Betyder den hjælp, du får, at du bedre kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dig? 2) Har den hjælp, du har modtaget betydet, at du i højere grad kan klare dig selv i de daglige gøremål. 3) Er du med til at planlægge/bestemme, hvordan hjælpen skal udføres? 4) Er du samlet set tilfreds med den hjælp, du får til rengøring? 5) Vil du anbefale den hjælp, du modtager til andre med samme behov? 	B O	<p>Ad 4 og 5) 2 borgere er interviewet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 af de interviewede borgere er meget tilfreds med den hjælp vedkommende modtager. • Den anden borger har tidligere modtaget hjælp fra et andet rengøringsfirma, der er stoppet. Vedkommende oplever ikke den samme kvalitet i rengøringen, som det tidligere rengøringsfirma leverede, og vil af den grund heller ikke anbefale hjælpen til andre.

2.3	Observation i hjemmet: Kvaliteten af rengøringen er i overensstemmelse med hvornår der sidst er gjort rent ift. kvalitetsstandard for Thisted Kommune.	H O	
2.4	<p>Interviewede borgere og medarbejdere svarer generelt positivt på spørgsmål om:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kender du til muligheden for at kunne ”bytte ydelser”, fleksibel hjemmehjælp? 2) Medarbejderne bærer legitimationskort. 	N O	<p>Ad 1) Medarbejderen benytter sig ikke af at bytte ydelser og virker adspurgt uforstående for muligheden. De 2 interviewede borgere kender ikke til at bytte ydelser.</p> <p>Ad 2) Medarbejderne bærer ikke legitimationskort. Når en ny borger visiteres, kontakter lederen vedkommende og fortæller i den samtale navnet på den medarbejder, som kommer. Medarbejderne afløser hinanden og kan ikke fremvise legitimation. Medarbejderne bærer en t-shirt med firmalogo.</p>

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Samlet vurdering:

Nr.	Kvalitetsindikatorer	Vurdering	Eventuel uddybende beskrivelse
3.1	<p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende typer af spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kommer medarbejderne generelt på de aftalte tidspunkter? 2) Er det oftest de samme medarbejdere, der kommer hos dig/Kender du de medarbejdere, der kommer? 3) Er den hjælp du får, lige god, uanset hvilken medarbejder, der kommer i dit hjem? 4) Oplever du, at hjælpen kommer til den aftalte tid +/- 1 time. 5) Oplever du at dit besøg er blevet aflyst? Har du i så fald fået erstatningsbesøg? 	H O	
3.2	<p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende typer af spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Oplever du sammenhæng mellem den hjælp, du har brug for og den hjælp, du modtager? 2) Oplever du, at du bliver hjulpet uden selv at skulle fortælle, hvordan hjælpen bedst kan udføres? 3) Oplever du, at rengøringsplanen er meningsfuld og dækkende? 4) Passer den hjælp/støtte du får til dine behov? 	H O	
3.3	<ol style="list-style-type: none"> 1) Medarbejderne kan beskrive, hvorledes de skal melde videre, hvis borgers tilstand ændrer sig (ex. svimmelhed, utilpas, hoster, ændret adfærd). 2) Medarbejder kan beskrive, hvordan de skal forholde sig, hvis de kommer til en låst dør, og ikke kan komme i kontakt med borgeren. 	H O	
3.4	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kørelisterne eller anden formidling til frontpersonalet fremstår fyldestgørende, handleanvisende og opdaterede. 2) Borgernes personhenførbare data håndteres forsvarligt. 	N O	<p>Ad 1) Det er svært at vurdere, hvorvidt formidlingen af oplysninger til frontmedarbejderen fremstår fyldestgørende og handlingsanvisende og opdaterede.</p> <p>Tilsynsførende havde ikke mulighed for at se stikprøver hos leder, da bogholderen lige var stoppet, og lederen selv er</p>



bosiddende i Herning.
Den interviewede medarbejder fortæller, at hun får besked om nye borgere på sms.
Tilsynsførende fik vist 1 sms besked om en ny borger. Af sms'en kunne adresse, de visiterede opgaver og visiteret tid læses, men ikke borgers navn.
Det var ikke muligt at se flere beskeder fra leder til medarbejder. Medarbejderen oplyste, at de øvrige borgere, hun kommer til, er kendte borgere, og at hun kan huske, hvad hun skal lave hos dem.

Tilsynsførende fik vist dagslister med borgere, hvor besøgshyppighed, visiteret tid samt visiterede opgaver var beskrevet hos ca. halvdelen af borgerne. Hos de resterende borgere blev der refereret til de opgaver, kommunen havde visiteret til. Det var ikke muligt at finde frem til, hvad kommunen havde visiteret til, til de pågældende borgere. Medarbejderen fortalte, at dagslisterne var udarbejdet af lederen, men at de var fra sidste år, så de var ikke opdaterede. Der sås ingen dato på listerne. Medarbejderen forklarede, at hun kun gjorde rent hos nogle af borgerne, og at hendes kollega kom hos de øvrige.

Tema 4 Opfølgning fra seneste tilsyn

Samlet vurdering:

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Eventuel uddybende beskrivelse
4.1	<p>Der forefindes handleplan for målepunkter, hvor målopfyldelsen ikke var "Helt opfyldt" ved seneste tilsyn.</p> <p>Der er ved behov fundet tovholdere til at drive forbedringsprocessen. Der er prioriteret og igangsat tiltag. Der ses dato for evaluering.</p>	BO	<p>Ved seneste tilsyn blev 2 af de 4 målepunkter ikke vurderet "Helt opfyldt".</p> <p>Der foreligger ikke en handleplan for forbedringstiltag.</p>
4.2	<p>Effekten af tiltagene er evaluerede. I tilfælde af at leder ikke var tilfreds med resultatet af evalueringen, er nye tiltag igangsat og evaluering planlagt/udført.</p>	BO	
4.3	<p>Målopfyldelsen er forbedret fra seneste tilsyn.</p> <p>Dette punkt baseres på tilsynsrapporterne: Sammenligning med resultat fra seneste tilsyn.</p>	NO	<p>Siden seneste tilsyn har det svært at nå målopfyldelse på:</p> <ul style="list-style-type: none"> Målepunkt 2.4.1: Fleksibel hjemme-hjælp. Målepunkt 2.4.2: Legitimation Målepunkt 3.4.1: Formidling af arbejdsopgaver til medarbejdere Vask af arbejdsdragt.

Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper

Tilgang og formål

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

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

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

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

Tilsynsførende søger at opnå den fornødne indsigt som grundlag for dialog om eventuelle forbedringsområder, 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 leverandør.
- Støtte til kvalitetsudviklingen gennem konstruktiv dialog og brugbare kvalitetsdata.
- En samlet viden på tværs af leverandørerne om fælles styrker og udfordringer.

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

Indhold og metode

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

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

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

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

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

Vurderingsprincipper

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

Vurdering sker på 4 niveauer:

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

Vurderingsprincipperne sikrer systematisk analyse og vurdering fra den enkelte stikprøve udføres til det samlede tilsynsresultat. Vurderingsprincipperne er skitseret nedenfor og beskrives under figuren.

Niveauer	Det samlede tilsynsresultat															
Temaer																
Målepunkter																
De enkelte 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 målepunkter. Tilsynsførende vurderer målopfyldelsen af målepunktet på baggrund af dataindsamlingen. Der kan i nogle tilfælde være enkeltstående fund, som medfører, at målepunktet ikke er opfyldt. Det vil typisk være fund af betydning for borgerens sikkerhed. Vurderingen sker ud fra 4 kategorier, som farvemærkes af læsevenlige årsager:

	Helt opfyldt
	I betydelig grad opfyldt
	I nogen grad opfyldt
	Ikke opfyldt

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

Alle temaer er samlet set vurderet "Helt opfyldt" eller "I betydelig grad opfyldt".

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

Målene er i høj grad opfyldte

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

De erkendte mangler har mindre betydning for borgersikkerheden.

Målopfyldelse forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.

Målene er i middel grad opfyldte

Højst 2 af temaerne er vurderet lavere end ”Helt opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt”.

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

Opfølgning efter kortere tid anbefales.

Målene er i lav grad opfyldte

Mere end 2 temaer er vurderet lavere end ”Helt opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt”.

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

Der kræves en bevidst og målrettet forbedringsindsats for at opnå forbedringer. Handleplan med opfølgning efter kortere tid anbefales eventuelt som fokuseret genbesøg.

Kritisable forhold

Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder 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.:

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

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

Om virksomhedsleder og tilsynschef

Nethe Jorck har sundhedsfaglig uddannelse (sygeplejerske) suppleret med MPP (Master of Public Policy) til lige med kompetencegivende uddannelser indenfor ledelse, kvalitet og patientsikkerhed, herunder uddannelse til auditor for Dansk Standard og 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 2010 til 2022 for IKAS. Har udført omkring 170 surveydage på sygehuse, i kommuner, præhospitalet, privathospitaler og speciallægepraksis
- har udført over 500 uanmeldte kommunale tilsyn
- 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 beslutes (lovgivning, retningslinjer, kvalitetsstandarder m.m.) og det, der sker i praksis tættest på borgerne.

