



akkrediteringsraadgiverne.dk

# TILSYNSRAPPORT

## Thisted Kommune

### Ældre og Træning

### Hjemmeplejen Nord

### Team Thisted Østby

# Indholdsfortegnelse

<b>Forord</b> .....	<b>3</b>
<b>Fakta om tilsynet</b> .....	<b>4</b>
<b>Samlet tilsynsresultat</b> .....	<b>5</b>
<b>Tilsynets opsummering af styrker og udfordringer</b> .....	<b>6</b>
<b>Oversigt over de enkelte temaer</b> .....	<b>9</b>
Tema 1 Funktionsevne .....	10
Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen .....	12
Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed .....	14
Tema 4 Hygiejne: Forebyggelse af smittespredning .....	17
Tema 5 Opfølgning fra seneste tilsyn .....	18
<b>Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper</b> .....	<b>19</b>
<b>Om virksomheden og kontaktoplysninger</b> .....	<b>22</b>



## 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



## Fakta om tilsynet

### Hjemmeplejeleverandør:

Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Østby, Industrivej 5, 7700 Thisted.

### Leder:

Hanna Søndergaard, teamleder hjemmeplejen

Bettina Femhøj, teamleder sygeplejen

### Tilsynsbesøget fandt sted:

8. oktober 2024

### Metodik og datagrundlag:

Tilsynet omfatter borgere med forskellige begrænsninger af funktionsevne.

Data er indsamlet via

- Dokumentation: Borgernes pleje- og omsorgsjournal (stikprøver i 9 borgerforløb), procedurer, kørelister, borgerinformationer, menu tilbud fra leverandør mv.
- Interview: 6 borgere, som helt kan medvirke til interview.  
Desuden er 11 medarbejdere interviewet, heraf 2 teamledere, 1 sygeplejerske, 2 social- og sundhedsassistenter, 2 social- og sundhedshjælpere, 1 social- og sundhedsassistentelev, 1 visitator, 1 praksisnær udviklingsassistent og 1 planlægger.
- Observation: Besøg i 6 borgers hjem. Set arbejdsgange og samvær mellem medarbejder og borger, medarbejderadfærd i borgers hjem o.a.

Tilsynet har besøgt og interviewet 6 borgere, heraf har tilsynsførende overværet den personlige pleje til 3 borgere.

Hjemmeplejen har sikret borgernes samtykke til tilsynsbesøgets indhold.

### Tilsynsførende:

Martha Højgaard, sygeplejerske og Cand.scient.soc.



## 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 meget høj 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 på plejeenheden. For det andet beskrives eventuelle forbedringsområder med tilhørende anbefalinger i tilfælde af, at praksis på plejecentret ikke er fundet i overensstemmelse med lovgivningens krav, Thisted Kommunes kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

### Generelt

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 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 (Team Thisted Østby, Team Thisted Vestby og Team Nordthy/Hannes).

Teamlederen fortæller, hvordan de siden seneste tilsyn har arbejdet med bl.a. tidlig opsporing af borgere med dysphagi og borgere med uplanlagt vægttab. På tilsynsdagen deltog medarbejderne i en undervisningsseance om eftermiddagen, hvor fokus netop var tidlig opsporing.

### Styrker

#### Funktionsevne

Der ses generelt 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 besøgte borgere fortalte, at hun selv havde meldt eftermiddagsbesøget af, men at hun også var tryk ved, at hvis det igen blev nødvendigt med et eftermiddagsbesøg, så fik hun det med det samme.

Tilsynsførende besøgte 2 borgere, der er visiteret til en rehabiliterende ydelse efter SEL § 83a. Begge var meget tilfredse med den indsats, de havde fået, og deres egne fremskridt – også selv om den ene borger med et glimt øjet fortalte, at hun syntes, at det gik alt for langsomt fremad. Af handleplanen fremgik det præcist, hvad hun selv kunne, og hvad hun skulle 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.

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 rengøringsstandarder.

#### Sammenhæng og forudsigelighed

Besøgsplanerne fremstår handleansende 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.

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

- 3 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 forbedringspotentialer, 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 ernærings-tilstand 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.

Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Østby har siden seneste tilsyn fået etableret systematiske arbejdsgange omkring vejning, vejhyppighed og beskrevne handlingsanvisninger.

Udviklingspunkt: Implementeringen ses pågående. Der ses ved 2 ud af 9 borgere behov for styrkelse af den tidlige opsporing.

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 ernæringscreening/-vurdering<sup>1</sup>.

### Tema 4 Hygiejne

#### Målepunkt 4.1: Om brugen af værnemidler.

Fokus: For at undgå smittespredning, anbefaler de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer, NIR ([For pleje-hjem, hjemmepleje, bo- og opholdssteder m.m., 1. udgave 2020 \(ssi.dk\) s. 18 ff](#)), at ved udførelse af personlig hygiejne med risiko for forurening af arbejdsdragten/beklædningen med menneskelige udskillelser, ved risiko for at den bliver våd eller udsat for stænk og sprøjt, anvendes plastforklæde.

Udviklingspunkt: I 3 ud af 3 plejeforløb ved personlig pleje/nedre hygiejne hos borger blev der ikke anvendt forklæde.

Tilsynet anbefaler

- at gennemgå arbejdsrutiner, så anbefalingerne i NIR bliver efterlevet.

### Opmærksomhedspunkter:

#### Tema 1 Funktionsevne

##### Målepunkt 1.1: Borgere, som er visiteret til et afklarende forløb efter §83a:

Fokus: Thisted kommunes arbejdsgang, når det gælder de afklarende forløb efter §83a, er, at det er terapeuter, der i samarbejde med borgere laver en plan for indsatsen. Planen beskriver mål og delmål for indsatsen samt tidspunkt for næste opfølgning. Samtidig beskrives medarbejdernes opgaver konkret i besøgsplanen.

Det er tilsynets indtryk, at arbejdsgangen i vid udstrækning er implementeret.

<sup>1</sup> 2022: [Underernæring opsporing behandling og opfølgning.pdf \(ssi.dk\)](#) fx fra s.23



Udviklingspunkt: Tilsynsførende besøgte 2 borgere, der er visiteret til et afklarende forløb efter §83a. Af den ene borgerjournal fremgik ikke nogen mål og formål med det afklarende forløb, og medarbejdernes opgaver var sparsomt beskrevet. Der forelå ligeledes ikke nogen opdateret vurdering af borgerens aktuelle funktionsevne.

*Tilsynet anbefaler at følge op på arbejdsgangene ift.*

- at få beskrevet mål og formål med det afklarende forløb
- at få beskrevet medarbejdernes konkrete opgaver i det afklarende forløb
- at opdatere vurderingen af borgers aktuelle funktionsevne i forhold til at kunne evaluere indsatsen.

#### Målepunkt 1.3: Opdatering af borgers funktionsevnetilstande:

Fokus: Fra opstart skal ske en systematisk vurdering af borgernes potentiale for funktionsevne. Mål for indsatsen og løbende evaluering af hjælpen skal beskrives jf. §83 stk. 5. Det forudsætter en klar arbejdsdeling mellem visitator og hjemmepleje. Funktionsevnetilstande overføres automatisk ved indlæggelse og skal kunne medvirke som vidensgrundlag.

Arbejdsgangen er, at funktionsevnetilstandene beskrives af visitator, når borger visiteres til en indsats i Thisted Kommunes hjemmepleje (undtagelsen er de afklarende forløb efter §83a, se ovenfor).

Udviklingspunkter: Ved stikprøver i 9 borgerjournaler ses funktionsevnetilstandene overvejende beskrevet i forhold til, hvad borger er visiteret til af indsatser og ikke, hvad borgere selv ønsker at opnå med indsatsen og selv kan varetage. Der ses funktionsevnetilstande, som ikke er opdateret seneste år.

*Tilsynet anbefaler at fortsætte arbejde med*



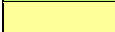

- at formidle de individuelle mål for hjælpen, så de er lettilgængelige for medarbejderne og kan anvendes ved løsning af borgeropgaverne
- at styrke arbejdsgangene mellem visitation og hjemmeplejen.





## 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.

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

Tema	Emne	Vurdering
Tema 1	<b>Funktionsevne</b>  Korterevarende rehabiliteringsforløb efter §83a Funktionsevne, mål for indsatsen og løbende evaluering	H O
Tema 2	<b>Livskvalitet og tilfredshed</b>  Praktisk hjælp og personlig pleje Mad og måltider	H O
Tema 3	<b>Sammenhæng og forudsigelighed</b>  Tværgående samarbejde Tidlig opsporing Det skriftlige arbejdsgrundlag	B O
Tema 4	<b>Hygiejne: Forebyggelse af smittespredning</b>  Brug af værnemidler	B O
Tema 5	<b>Opfølgning på anbefalinger fra seneste tilsyn</b>  Proces for den lokale opfølgning med tiltag, evaluering m.m. Målopfølgelsen set i forhold til seneste tilsyn.	H O

### Resultater og vurdering af de enkelte temaer

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

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

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

## Tema 1 Funktionsevne

Samlet vurdering:

Nr.	Kvalitetsindikatorer	Vurdering	Eventuel uddybende beskrivelse
1.1	<p>Borgere, som er visiteret til et afklarende forløb efter §83a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Det afklarende forløb er dokumenteret:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Der foreligger plan lavet i samarbejde med borger. Planen beskriver mål, varighed og indhold af indsatsen.</li> <li>○ Der er fastsat evalueringstidspunkter.</li> <li>○ I Cura er medarbejdernes opgaver konkret beskrevet</li> </ul> </li> <li>2) Ved afslutning af rehabiliteringsforløb er borgers funktionsevne opdateret.</li> </ol>	B O	<p><i>Tilsynsførende besøgte 2 borgere, der er visiteret til et afklarende forløb efter §83a. Begge udtrykte stor tilfredshed med den indsats, de modtog, og den positive betydning, den har haft for deres funktionsevne.</i></p> <p><i>Hos den ene borger sås ikke beskrevet mål og formål med indsatsen, ligesom beskrivelsen af borgerens habituelle tilstand ikke forekom aktuell i forhold til borgerens fremtræden, som tilsynsførende observerede under besøget.</i></p>
1.2	<p>Interviewede borgere svarer overvejende positivt på følgende typer af spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Får du den hjælp og støtte, du har brug for, så du kan klare hverdagen?</li> <li>2) Hvor tilfreds eller utilfredshed er du med medarbejdernes støtte til at du bliver så selvhjulpne som muligt i forhold til praktiske gøremål/personlig pleje.</li> <li>3) Hvordan har din evne til at klare dig selv i de daglige gøremål udviklet sig i den tid, du har modtaget hjælpen? (Grad af selvhjulpnehed).</li> <li>4) Er din evne til at løse hverdagsopgaver (ADL) blev forbedret eller er forblevet uændret, mens du har haft hjælp fra hjemmeplejen?</li> <li>5) Hvordan vurderer du betydningen af den hjælp du får?</li> </ol>	H O	

<p><b>1.3</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Beskrivelsen af borgers funktionsevne er fremstillet genkendeligt</li> <li>2) De indsatser, borger modtager, er afstemt borgers aktuelle funktionsevne</li> <li>3) De visiterede ydelser foreligger opdateret i forhold til seneste oplysninger om borgers tilstand</li> <li>4) De disponerede ydelser er i overensstemmelse med de visiterede ydelser</li> </ol>	<p style="text-align: center;">B O</p>	<p>Ad) 1.3.1:  <i>Ved stikprøver i 9 borgerjournaler ses funktionsevnetilstandene overvejende beskrevet i forhold til, hvad borger er visiteret til af indsatser og ikke, hvad borger selv ønsker at opnå med indsatsen og selv kan varetage.</i>  <i>Undtagelsen er rehabiliteringsforløbene, hvor terapeuter beskriver mål og delmål.</i>  <i>1 af de 9 stikprøver ses sidst vurderet 23/5-2023. Det vedrører en borger med hukommelsesproblemer.</i></p> <p>Den vedtagne arbejdsgang er at funktionsevnetilstandene vurderes og beskrives af kommunens visitatorer på baggrund af informationer fra hjemmeplejen.</p> <p>Ad) 1.3.3:          Se målepunkt 1.1</p>
<p><b>1.4</b></p>	<p>Medarbejderne leverer de aftalte ydelser. Hvis ydelsen ikke kan leveres – hvis borger eksempelvis takker nej – gives skriftlig besked til rette funktion.</p> <p>Medarbejdere kender arbejdsgangene for at melde videre, hvis borgers begrænsning af funktionsevnen ændrer sig.</p>	<p style="text-align: center;">H O</p>	

## Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Samlet vurdering:

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

2.5	Hvis tilsynsførende overværer medarbejders besøg: Der ses velegnede arbejdsgange og udførelse af opgaverne på en måde, der sikrer den fornødne kvalitet.	HO	
2.6	Medarbejderne kender mål for indsatsen og kan redegøre for den faglige indsats. Medarbejder giver eksempler på, at indsatsen sker i samarbejde med borgeren og sikrer hensyn til den enkelte borgers personlighed, ønsker og vaner.	HO	
2.7	Interviewede borgere og medarbejdere svarer generelt positivt på spørgsmål om: 1) Kender du til muligheden for at kunne "bytte ydelser", fleksibel hjemmehjælp? 2) Medarbejderne bærer legitimationskort.	HO	
2.8	<u>Mad og måltider</u> Interviewede borgere, der modtager hjælp til mad og måltider, er overvejende tilfredse med 1) Madens kvalitet, herunder smag, udseende og duft 2) Mulighed for variation og indflydelse på maden 3) Støtte til at få maden serveret og hjælp til at spise.	HO	
2.9	Medarbejderne kender borgers ønsker og behov til ernæringen, herunder 1) Madens indhold og sammensætning. Evt. allergier og foretrukne fødevarer. Diæter o.a. 2) Madens smag, duft og udseende 3) Måltidsafholdelsen, herunder hvad borger har brug for hjælp til.	HO	
2.10	Observationer og dokumentation i hjemmet, hvor borgeren viser færdiglavet mad i køleskabet, f.eks. smurt frokost eller klargjort aftensmad.  Hvis besøget sker ved måltidet, opleves madens duft og udseende.	HO	<i>Hos ingen af de besøgte borgere kunne målepunktet undersøges. 2 af de 6 besøgte borgere får mad fra kommunens leverandør af varm mad. Heraf er den ene borger meget tilfreds med maden. Den anden borger har pga. af en operation i munden brug for en blød kost, hvilket vedkommende ikke er glad for, men accepterer. 4 af de 6 borgere varetager selv madlavningen eller får hjælp af familie til at lave maden.</i>

## Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Samlet vurdering:

Nr.	Kvalitetsindikatorer	Vurdering	Eventuel uddybende beskrivelse
3.1	Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende typer af spørgsmål: 1) Kommer medarbejderne generelt på de aftalte tidspunkter (+/- 1 time). 2) Kender du de medarbejdere, der kommer/ oftest de samme medarbejdere? 3) Er den hjælp du får, lige god, uanset hvilken medarbejder, der kommer i dit hjem? 4) Har du oplevet, at dit besøg er blevet aflyst? Har du i så fald fået erstatningsbesøg? 5) Bærer medarbejderne legitimationskort?	H O	
3.2	Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende typer af spørgsmål: 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 besøgsplanen er meningsfuld og dækkende? 4) Passer den hjælp/støtte du får til dine behov? 5) Får du den hjælp/støtte, du har brug for, når du har brug for den? (også ift. nødkald)	H O	
3.3	<u>Tværgående samarbejde</u> Medarbejdere kender arbejdsgangene for 1) At formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig, og der opstår behov for faglig vurdering af assistent/demensvejleder/sygeplejerske/læge eller andre fagpersoner  2) Arbejdsgangene belyses gennem opsporing af borgere i risiko for underernæring: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Medarbejderne kender og følger ledelsens fastlagte arbejdsgange og faglige metoder</li> <li>b. Tilbud om vejning sker i overensstemmelse med det besluttede interval</li> <li>c. Der ses reaktion på uplanlagt væggtab</li> <li>d. Oplysninger om kost er lettilgængelig for relevante medarbejdere.</li> </ol>	B O	Ved stikprøver i 9 borgerjournaler ses: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 stikprøver, hvor det er besluttet at veje borgerne, og hvor vejehyppighed sker som planlagt. Der ses handlingsanvisninger samt reaktion på vægtændringer i form af ernæringsindsatser og evt. kontakt til egen læge.</li> <li>• 3 stikprøver, hvor vejning af borgerne ikke er relevant.</li> <li>• 2 stikprøver, hvor tidlig opsporing og en faglig vurdering kunne forebygge evt. uplanlagt væggtab. Det drejer sig om:</li> </ul>

			<p>-1 borger, som fremtræder tynd. Vedkommende har kæbeproblemer og er ikke særlig glad for den bløde kost, vedkommende tilbydes.</p> <p>-1 borger, der ligeledes fremtræder tynd (en ikke-aktuel vejning viser 45 kg.), og som har hukommelsesproblemer. Vedkommende får gjort rent hver 3. uge, får medicindispensering hver 14. dag og bliver hver aften ringet op for at huske at tage sin medicin. Familien har ønsket at hjemmeplejen skulle varetage rengøringen, for at den kunne følge en evt. udvikling af borgerens hukommelsesproblemer. Der ses ingen ydelse/information til netop den opgave og heller ikke til en opmærksomhed på, om borgeren får nok at spise.</p>
3.3	<p><u>Samarbejde med terapeuter om fælles borgerforløb</u>  Hvis borger modtager/har modtaget terapeutindsats (§86/GOP/vederlagsfri), svarer de overvejende positivt om nedenstående spørgsmål og udsagn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Borgerne oplever, at træningsudbyttet er muligt at fastholde i hverdagen og at hjemmeplejens indsats er i overensstemmelse med træningsmål og fokus</li> <li>2) Borger oplever at hjemmeplejen ved behov husker borger på at lave aftalte øvelser, huske rigtig teknik ved forflytning, gå x gange, mens medarbejder er i hjemmet m.m.</li> </ol>	H O	<p>Opmærksomhedspunkt:  Tilsynsførende hører, at der ikke aktuelt blandt de borgere, der modtager hjemmehjælp, findes borgere, der modtager vederlagsfri fysioterapi.</p> <p>Dette forekommer atypisk i forhold til almindelig praksis for visitation til vederlagsfri fysioterapi.</p> <p>1 af de 9 stikprøver ses beskrevet øvelser, som borgeren hjælpes med 4 x ugentlig.</p>
3.4	<p><u>Det skriftlige arbejdsgrundlag:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Den social- og plejefaglige dokumentation er overensstemmende med opdaterede oplysninger svarende til borgers tilstande. Der ses rød tråd mellem funktionsevnetilstande, ydelser og besøgsplan.</li> <li>b) Oplysninger på tavler, i papirkalendere, i print og andre supplerende informationer er i</li> </ol>	B O	<p>Samlet set ses opdaterede oplysninger om borgernes tilstande, ligesom der ses en rød tråd mellem funktionsevnetilstande, ydelser og besøgsplaner.  Se dog målepunkterne 1.1 og 1.3</p>

	<p>overensstemmelse med omsorgsjournalens oplysninger og borgers aktuelle tilstand</p> <p>c) Sundhedsfaglige beslutninger formidles sikkert videre og fremgår af de arbejdsredskaber, som frontmedarbejderne anvender. Oplysninger fra f.eks. terapeuter er lettilgængelige.</p> <p>Målepunktet omfatter de dele af omsorgsjournalen, som er relevant for kvalitetsbesøgets foci. Andre krav om journalføring for sundhedslovsydelser er som udgangspunkt ikke omfattet, medmindre der under besøget skulle blive identificeret forhold, der kan indebære en risiko for borgeren.</p>		
<p><b>3.5</b></p>	<p><u>Det skriftlige arbejdsgrundlag: Besøgsplaner/plejeplaner og generelle oplysninger</u></p> <p>Der ses lettilgængelige, opdaterede og handleanvisende oplysninger om borgers ressourcer og behov, herunder hvorledes støtten ydes individuelt ud fra borgers livsstil og ønsker.</p> <p>For borgere ramt af demens indgår oplysninger om borgers vaner og ønsker handleanvisende og støtter til en forudsigelig og tryk hverdag døgnet rundt.</p> <p>Forflytningsvejledninger støtter en tryk oplevelse for borgerne.</p>	<p>HO</p>	



## Tema 4 Hygiejne: Forebyggelse af smittespredning

Samlet vurdering:

Nr.	Kvalitetsindikatorer	Vurdering	Eventuel uddybende beskrivelse
4.1	Medarbejderne kender og anvender gældende instrukser og arbejdsgange relevant for medarbejdere i hjemmeplejen, herunder arbejdsdragt og værnemidler. Der forefindes værnemidler.	N O	<p><i>Tilsynsførende overværede støtte til personlig pleje hos 1 borger og støtte til brusebad hos 2 borgere. I ingen af de 3 plejeforløb blev der anvendt engangsforklæde.</i></p> <p><i>I alle 3 forløb udførte borgerne store dele af den personlige pleje selv, men fik en håndsækning med hårshampoo, vaskeklude, håndklæder, vask på ryg og af fødder - med risiko for at medarbejderen rammes af stænk og sprøjt og bliver våd på arbejdsdragten.</i></p>
4.2	Relevante medarbejdere kan fremsøge gældende arbejdsgange ved eventuelt smitteudbrud*. Ved et aktuelt smitteudbrud: Medarbejderne anvender gældende instrukser og arbejdsgange.	H O	

\*Ift covid 19

## Tema 5 Opfølgning fra seneste tilsyn

Samlet vurdering:

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Eventuel uddybende beskrivelse
5.1	<p>Der forefindes handleplan for målepunkter, hvor målopfyldelsen ikke var "Helt opfyldt" ved seneste tilsyn. Det kan f.eks. være et personalemødereferat.</p> <p>Der er ved behov fundet tovholdere til at drive forbedringsprocessen. Der er prioriteret og igangsat tiltag. Der ses dato for evaluering.</p>	H O	<p>Hjemmeplejen Område Nord Team Thisted Østby samarbejder med de 2 øvrige hjemmeplejeteam i Område Nord; Team Thisted Vestby og Team Nordthy/Hannes om forskellige indsatsområder. Aktuelt arbejdes der med tidlig opsporing af ændringer i borgernes funktionstilstande. Forbedringsprocessen drives sammen med den praksisnære udviklingsassistent.</p>
5.2	<p>Effekten af tiltagene er evalueret. I tilfælde af at leder ikke var tilfreds med resultatet af evalueringen, er nye tiltag igangsat og evaluering planlagt/udført.</p>	H O	
5.3	<p>Målopfyldelsen er forbedret fra seneste tilsyn.</p> <p>Dette punkt baseres på tilsynsrapporterne: Sammenligning med resultat fra seneste tilsyn.</p>	B O	<p>Siden seneste tilsyn ses besluttet arbejdsgange vedrørende tidlig opsporing af uplanlagt vægttab hos borgere. Tilsynet vurderer, at der endnu forekommer borgere, hvor en faglig vurdering vil kunne forebygge uplanlagt vægttab (se begrundelser i målepunkt 3.3). Tilsynsførende iagttagere, at medarbejderne ikke beskytter arbejdsdragten med plastforklæde ved personlig hygiejne.</p>

# 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, så borgerne får den hjælp, de er berettiget til, og at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde. Tilsynet skal belyse, hvorvidt:

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

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

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

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

Samlet set stiller tilsynet mod at indfri kommunens behov for:

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

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

## Indhold og metode

Tilsynet indsamler data på baggrund af hovedpunkter udvalgt af 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 skriftlige vejledninger til medarbejdere, den faglige dokumentation, handleplaner, informationer til borgere m.m.
- Observation af medarbejderes praksis, borgers fremtræden og bolig, arbejdsgange, fællesarealer afholdelse af måltider m.m.

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

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

## Vurderingsprincipper

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

Vurdering sker på 4 niveauer:

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

Vurderingsprincipperne sikrer systematisk analyse og vurdering fra den enkelte stikprøve udføres til det samlede tilsynsresultat. Vurderingsprincipperne er 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 "Opfyldt" eller "I betydelig grad opfyldt" (Tema 1-4). Der kan være få afvigelser eller mindre mangler, som vurderes at være under forbedring.

#### *Målene er i høj grad opfyldte*

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

Højst 2 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*

Mere end 2 temaer er vurderet lavere end ”Opfyldt” eller ”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.

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](mailto:nethe@jorck.net)

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

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

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

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

### Om virksomhedsleder og tilsynschef

Nethe Jorck har sundhedsfaglig uddannelse (sygeplejerske) suppleret med MPP (Master of Public Policy) tillige 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 sundhedslovsydelse, 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 besluttet (lovgivning, retningslinjer, kvalitetsstandarder m.m.) og det, der sker i praksis tættest på borgerne.

