

Tilsynsrapport - ENDELIG

Uanmeldt kommunalt tilsyn i Vesthimmerland Kommune:

Servido A/S

Markedsvej 6

9600 Aars

Tilsynet er gennemført den 2. April 2024.

Baggrund	3
Siden sidst	3
Læsevejledning	5
Fund og tilsynets vurderinger	6
Dokumentation	6
Cura	6
Magtanvendelse.	6
Klager	7
Kompetencer og tværfagligt samarbejde	7
Kompetencer	7
Tværfagligt samarbejde	7
Hjælpe midler	8
Leveringssikkerhed	8
Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død	8
Livshistorie	8
Ernæring	8
Samarbejde med borgere og pårørende	9
Borgere	9
Pårørende	9
Medicinhåndtering	10

Baggrund

Med henvisning til § 151 i lov om social service, gennemføres det årlige uanmeldte tilsyn i hjemmeplejen og på plejehjem og centre i Vesthimmerland Kommune. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver efter

- Lov om Social Service § 83 og 86, og de af byrådet vedtagne Kvalitetsstandarder – Samlet katalog over kvalitetsstandarder på plejeområdet 2023
- Værdighedspolitik for 2018-2022
- Vesthimmerland Kommunes fokuspunkter for tilsyn 2024.

Tilsynets metode har været gennemgang af dokumentation, observationer samt dialog med borgere, medarbejdere og pårørende på baggrund af på forhånd udarbejdede målepunkter.

Der er i 2024 fokus på:

- Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng mellem de opstillede mål og de indsatser der er leveret
- Dokumentation - Cura - UTH - magtanvendelse - klager.
- Kompetencer og tværfagligt samarbejde, herunder leveringssikkerhed, samarbejde mellem myndighed og plejepersonale, hjælpemidler.
- Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død.
- Borger- og pårørendesamarbejde med leverandøren.

Der er tilknyttet ca 90 borgere til den private hjemmepleje leverandør Servido A/S.

Der er ansat ca 31 medarbejdere og 17 faste afløsere, der dels er studerende og dels ufaglærte.

Medarbejderne har deres køreliste på telefonen. De opdateres dagligt og ved ændringer. Hvis der sker ændringer i løbet af dagen, ringer planlæggeren til medarbejderen.

Siden sidst

Siden tilsynet i 2023 har der hos Servido A/S været fokus på;

- Omstrukturering. Nattevagten er overgået til den kommunale døgnpleje. Dette skete i sommeren 2023.
- Servido er det 5. distrikt i Vesthimmerlands Kommune. Der er et godt samarbejde og Servido implementerer samme opgaver/retningslinjer, som er gældende i Vesthimmerlands Kommune.
- Forandringsagenter er med i de møder, der holdes.
- Oplever at borgere tilknyttet Servido får samme ydelser som i Vesthimmerlands Kommune.
- Visitator vil fremover være fysisk til stede en gang om ugen.
- Leder er startet medarbejder udviklingssamtaler i januar 2024
- UTH - der er taget nye samle registreringskemaer i brug.
- Der er et ønske om adgang til VAR systemet.

Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af:

- Interviews med 6 borgere
- Interviews med 4 pårørende
- Interviews med 4 medarbejdere
- Observationer i praksis
- Interview med den faglige leder

Tilsynets konklusion og anbefalinger

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2024, er tilsynets konklusioner, at Hjemmepleje leverandøren Servido A/S lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2024 med følgende vurdering:

- **Meget tilfredsstillende**

Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

Der er anbefaling under dokumentation.

Tilsynets anbefalinger

- Tilsynet anbefaler, at det sikres, at alle medarbejdere bliver orienteret om betydningen af - ingen genoplivning
- Tilsynet aftaler med lederen, at hun skriver en melding i vagtplansystemet, hvor der kan gives akutte beskeder, så alle medarbejdere bliver informeret. Dette effektueres straks. Desuden sender leder retningslinjer ud for, hvad - ingen genoplivning - betyder
- Tilsynet anbefaler, at der efterfølgende sker en drøftelse på et fagmøde

Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2023.

Derefter findes Tilsynets anbefalinger efter det uanmeldte besøg med placering i de nedenstående kategorier:

- Særdeles tilfredsstillende

Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor Tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af Tilsynets anbefalinger.

- Meget tilfredsstillende

Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor Tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af Tilsynets anbefalinger.

- Tilfredsstillende

Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af Tilsynets anbefalinger.

- Mindre tilfredsstillende

Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af Tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

- Ikke tilfredsstillende

Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af Tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af Tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende Tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

Fund og tilsynets vurderinger

Dokumentation

- Medarbejderne orienterer sig i Cura ved vaktens begyndelse og i løbet af dagen. Medarbejderne møder ind på forskellige tidspunkter om morgenen, og der er derfor ikke en fælles samling.
- Triageringstavlen i grupperummet opdateres løbende af både leder og medarbejdere og bruges både morgen og eftermiddag til at give et overblik.
Tilsynet foretager stikprøver vedr. samtykke, vaner og ingen genoplivning. Ved stikprøver var det i orden.
- Medarbejderne kan orientere sig i Cura.
- Lederen tager stikprøver vedr dokumentation en gang om måneden.
- Servido oplever, at de har fået flere komplekse borgere. For at sikre kvaliteten mødes medarbejdere og sygeplejerske efter behov for at drøfte udvalgte borgere.
- Tilsynet drøftede dokumentation af - ingen genoplivning - med en medarbejder.
Denne mener, at der skal ske en genoplivning alligevel.
Tilsynet beder lederen om at deltage i drøftelsen, og det bliver gjort helt klart, at dette er en misforståelse. Det er lægen, der er ansvarlig, når der i Cura bliver skrevet - ingen genoplivning, og denne melding skal respekteres.

Cura

- Medarbejderne er godt med mht de nye ændringer i Cura. De siger, at der er nogle ting, der er blevet lettere. De har drøftelser og hjælper hinanden, så de registrerer under de samme overskrifter.
- Der skrives ikke en livshistorie på alle borgere, og tilsynet har derfor ikke taget stikprøver. Habilt samtykke er dokumenteret i Cura og medarbejderne indhenter samtykke forud ved henvendelse til andre instanser f.eks læge.

Utsigtede hændelser (UTH)

- Der er en mappe på kontoret hvor medarbejderne registrerer samle ydelserne.
- Desuden skrives en observation i Cura.
- Det er leder, der indsamler registreringerne, og der sker drøftelser på fagmøder hver anden måned for at sikre læring.
- Der sker også individuel opfølgning på indberettet UTH.
- Alvorlige UTH indberettes direkte i Cura.

Magtanvendelse.

Der er ingen aktuel magtanvendelse.

Medarbejderne siger, de trækker sig, hvis der er tegn på en konflikt.

Klager

Der er ikke registreret klager siden sidst.

Lederen og de 4 medarbejdere giver udtryk for, at hvis der er kritik fra enten borgere eller pårørende, bliver det drøftet med det samme og afsluttes. Hvis der er brug for det, medinddrages lederen.

Planlæggeren ringer til borgere, hvis der er fravær hos medarbejderne. Dette er også medvirkende til at forebygge klager.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Hjemmepleje Leverandør Servico A/S op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdigheds politikken og fokuspunkter for 2024 for god kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation.

- Der er en medarbejder, der har misforstået hvad - ingen genoplivning- betyder.

Tilsynets anbefaler:

- Tilsynet anbefaler, at det sikres, at alle medarbejdere bliver orienteret om betydningen af - ingen genoplivning.
- Tilsynet aftaler med lederen, at hun skriver en melding i vagtplanssystem, hvor der kan gives akutte beskeder, så alle medarbejdere bliver informeret. Dette effektueres straks. Desuden sender leder retningslinjer ud for, hvad - ingen genoplivning - betyder.
- Tilsynet anbefaler, at der efterfølgende sker en drøftelse på et fagmøde.

Kompetencer og tværfagligt samarbejde

Kompetencer

I personalerummet hænger skema med grundkompetencer, og alle er klar over, at de kan finde oplysningen der, hvis der er tvivl om udførelsen af en opgave.

Der er udarbejdet nye kompetenceark på de medarbejdere, der har fået uddelegeret nye opgaver. Lederen udarbejder løbende kompetenceark, når den enkelte får nye opgaver.

Der er dokumenteret i Cura på den enkelte borger, hvilke opgaver der tidligere er blevet uddelegeret.

Tværfagligt samarbejde

Medarbejderne giver udtryk for, at de har det godt med hinanden. De siger tingene til hinanden og hjælper hinanden. Der afholdes fagmøde hver anden måned, hvor der sikres læring af indberettet UTH.

Medarbejderne sætter udvalgte plejeforløb på, så der sker en grundig drøftelse og læring. Der skrives referat fra disse møder, så alle medarbejdere bliver orienteret.

Lederen oplyser, at de har et samarbejde med et team i kommunen - DIGI - REHAB. Dette team besøger borgere i eget hjem og visiterer borgerne til et træningsforløb. Træning er i dagligdags færdigheder. Dette projekt er startet i 2023. Leder og medarbejdere oplever, at de har et godt samarbejde med den kommunale hjemmepleje, sygeplejersker, visitator og lægehus. Der er forventninger til, at det bliver godt, at visitator kommer fysisk en gang om ugen. Nogle gange oplever medarbejderne, at der er visiterede ydelser, hvor det er svært at nå opgaven. Medarbejderne har fokus på bytteydelser. I praksis oplever de ikke, at der er meget at bytte med, fordi borgere er visiteret til de opgaver, som pgl har brug for. Hvis der er byttet ydelser tre gange, så kontaktes visitator, og der tages stilling til om der skal ændres i ydelsen.

Hjælpemidler

Der er ikke problemer med at få hjælpemidler. Der er sket en ændring, så de nu er selvvisiterende på APV hjælpemidler.

Leveringssikkerhed

Medarbejderne arbejder i teams og således kender borgerne alle medarbejderne. Borger har som udgangspunkt en fast medarbejder. Planlæggeren ringer til borgere, hvis der er forsinkelser på mere end +/- 1/2 time. Der bliver tilbudt erstatningsbesøg ved aflysninger.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Hjemmepleje Leverandør Servido A/S op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdigheds politikken og fokuspunkter for 2024 for kompetencer og tværfagligt arbejde

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død

Livshistorie

Livshistorien skrives på komplekse borgere, og dokumenteres så i Cura. Medarbejderne bruger livshistorien, hvis den er oprettet.

Ernæring

Medarbejderne har fokus på borgernes ernæringstilstand. Borgerne får mad fra Sønderup Landkøkken og Det Danske Madhus. Medarbejderne tilbereder morgenmad f.eks havregrød.

Hvis der er bekymring for ernæringstilstanden hos en borger, inddrages diætist eller sygeplejerske. Der kan også visiteres en ydelse, så borgeren kan blive vejlet regelmæssigt.

Aktiviteter

De 4 interviewede medarbejdere har kendskab til aktuelle aktivitetstilbud i kommunen. Hvis der er ønske om for eksempel tilknytning til et dagcenter, rettes der henvendelse til visitator. De har kendskab til besøgsvenner og klippekort og henviser, hvis der er ønsker om det. Der er borgere, der selv opsøger aktiviteter.

En værdig død

De 4 medarbejdere snakker med borgerne om døden, hvis det falder naturligt ind. Det foregår ikke systematisk men individuelt, også fordi der er mange yngre borgere i hjemmeplejen, hvor det ikke er relevant.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Hjemmepleje Leverandør Servido A/S op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2024 for god inkludering af borgerens livskvalitet herunder aktiviteter og værdig død.

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Samarbejde med borgere og pårørende

Borgere

Tilsynet har besøgt 6 borgere.

Disse er alle godt tilfredse med den pleje og omsorg, de får. De oplever en god tone og et godt samarbejde, hvor de bliver medinddraget. De oplever, at de har selvbestemmelse, og at der er tid til, at de selv klarer de opgaver, de selv kan. De er glade for, at det er kendte medarbejdere, der kommer. Der er faste kontaktpersoner og medarbejderne arbejder i teams. Således oplever borgerne, at de kender de medarbejdere, der kommer i deres hjem. Alle medarbejderne oplever, at de har gode relationer til borgerne, og har et godt samarbejde. Tilsynet oplever, at der er en god kontakt til borgerne.

Der er en borger, der ser meget dårligt. Hun vil gerne, at det er den samme medarbejder, der kommer. Hendes faste medarbejdere har været langtidssyg, og det har givet borgeren nogle udfordringer. Borger er glad for de medarbejdere, der kommer. Tilsynet får oplyst, at den faste medarbejder er startet på deltid og således vil borgeren snart få den faste medarbejder tilbage. Der er en borger, der oplyser, at han får mad bragt fra Rema, og det er han godt tilfreds med. Der er en borger, der selv laver mad, og en borger hvor familien kommer med mad.

Pårørende

Tilsynet har haft telefonisk kontakt til 4 pårørende.

De giver alle udtryk for, at de er godt tilfredse med den pleje og omsorg, der bliver givet. De oplever, at der er et godt samarbejde med medarbejderne, og at medarbejderne har en respektfuld og empatisk tilgang til deres familiemedlemmer. De oplever, at medarbejderne er lyttende og at der bliver givet den hjælp der er behov for. De pårørende bliver medinddraget telefonisk, hvis der er ændringer. Pårørende får udleveret telefonnummer til Servido til både dag og aften. Nattevagten varetages af den kommunale hjemmepleje.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Hjemmepleje Leverandør Servido A/S op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2024 for et godt samarbejde med borgere og pårørende.

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Medicinhåndtering

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinhåndtering, som er underlagt Tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed. I tilfælde af åbenlyst uhensigtsmæssige forhold, ville vi på trods heraf selvfølgelig reagere og orientere rette myndighed.

Afsluttende opsamling på tilsynets fund blev givet til stedets faglige leder Pernille Nielsen.

Tilsynet blev foretaget den 2. April 2024 af Seniorkonsulent Elsebeth Norlen.