

Tilsynsrapport - Endelig

Uanmeldt kommunalt tilsyn i Vesthimmerland Kommune:

Servido A/S

Markedsvej 6

9600 Aars

Tilsynet er gennemført den 7. april 2025

Indholdsfortegnelse

Baggrund	3
Der er i 2025 fokus på	3
Generelt	3
Siden sidst	3
Tilsynets konklusion og anbefalinger	4
Læsevejledning	5
Tilsynets fund og vurderinger	6
Dokumentation	6
Utilsigtede hændelser (UTH)	6
Magtanvendelse	6
Klager	6
Kompetencer og tværfagligt samarbejde	7
Kompetencer	7
Tværfagligt samarbejde	7
Hjælpemidler	7
Leveringssikkerhed	8
Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død	9
Livshistorie	9
Ernæring	9
Aktiviteter	9
Værdig død	9
Samarbejde med borgere og pårørende	10
Borgere	10
Pårørende	10
Medicinhåndtering	11

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 2025
- Værdighedspolitik for 2024-26
- Vesthimmerland Kommunes fokuspunkter for tilsyn 2025

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 2025 fokus på

- Hvilken oplevelse har borgeren ift. antallet af medarbejdere, der hjælper dem?
- Hvordan oplever borgerne, at de har indflydelse på den hjælp, de modtager – herunder mulighed for at bytte ydelser?
- Oplever borgerne, at få den hjælp, træning og de hjælpemidler, der er nødvendige for at leve et så selvstændigt liv som muligt?

Generelt

Der er tilknyttet ca. 107 borgere til den private hjemmeplejeleverandør Servido A/S.

Der er ansat 39 medarbejdere i alt. Heraf er 13 uuddannede, dels studerende og dels ufaglærte. Der er ingen ubesatte stillinger.

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

Siden sidst

Siden tilsynet i 2024 har der hos Servido A/S været fokus på:

- Uddannelse af to forflytningsvejledere
- Der har været afholdt to timers undervisning med emnet "hvordan rummes misbrugere"
- Visitator er i afdelingen hver anden torsdag
- Tidlig opsporing og triagering på iPad er ikke startet - undervisningen er planlagt til slutningen af april
- Der skal undervises i E-ydelser - det er visiterede ydelser via skærm f.eks. medicin og bad
- Alle medarbejdere har fået information om at projekt "My Skills" skal starte

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 2025, er tilsynets konklusioner, at Hjemmepleje leverandøren Servido A/S lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2025 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" og "Hjælpemidler"

Tilsynets anbefalinger:

- At dokumentationen gennemgås og rettes til
- At det sengebord, der er bevilget, bruges i plejesituationen så arbejdsstillinger bliver hensigtsmæssige
- At der medinddrages faglig ekspertise f.eks. fysio- og ergoterapeut og forflytningsvejleder, så arbejdsstillinger gennemgås, og det sikres at arbejdsstillinger er så hensigtsmæssige som muligt, for at forebygge arbejdsskader
- At det sikres, at der ikke er løse ledninger

Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2024.

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 vagtens begyndelse og i løbet af dagen. De orienterer sig vedr. kørelisten, opgaver og observationer. 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.

Hvis medarbejderne mangler information eller har spørgsmål, spørger de daglig leder eller planlægger, før de kører ud til borgerne.

Medarbejderne bruger ca. 10 - 15 minutter om morgenen.

Opgaven vedr. tidlig opsporing er ikke gået i gang endnu, men undervisningen er planlagt.

Tilsynet har foretaget stikprøver i Cura vedrørende ønsker for genoplivning ved hjertestop, og det var i orden.

Medarbejderne bruger livshistorien, og tilsynet har derfor taget stikprøver. Den mangler hos to borgere. Vaner mangler hos en borger.

Habilt samtykke var dokumenteret. Medarbejderne indhenter mundtlig samtykke forud for henvendelse til andre instanser f.eks. læge, og dokumenterer det i Cura.

Utilsigtede hændelser (UTH)

Der er en mappe på kontoret hvor medarbejderne registrerer ydelserne vedr. ikke givet medicin, infektioner og fald. 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, hvis der er ophobning af indberetninger. Alvorlige UTH indberettes direkte i Cura.

Magtanvendelse

Der er ingen aktuel magtanvendelse.

Hvis der er optræk til en konflikt, prøver medarbejderne at løse den ved at trække sig eller overlade opgaven til en kollega. Måske prøver de at løse opgaven senere.

Klager

Der er ikke registreret klager siden sidst.

Medarbejderne siger, at de lytter til borgere eller pårørende, hvis der er noget de er utilfredse med. De oplever, at de tager klager alvorligt og tager en dialog, hvis der er henvendelser.

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:

Der mangler dokumentation ved livshistorie og vaner.

Ellers lever Hjemmeplejeleverandør Servido A/S op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2025 for god kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation.

Tilsynets anbefaler:

- At dokumentationen gennemgås og rettes til.

Kompetencer og tværfagligt samarbejde

Kompetencer

“My Skills”-opgaven er ikke startet. Derfor er det de tidligere udfyldte competenceark der er gældende. De er i en mappe på kontoret.

Når medarbejderne får nye opgaver får de først vejledning i opgaven og efterfølgende bliver det kontrolleret, om de kan løse opgaven. Medarbejderne spørger, hvis de er i tvivl om opgaveløsningen.

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.

Leder og medarbejdere oplever, at de har et godt samarbejde med den kommunale hjemmepleje, sygeplejersker, visitator og lægehus.

Det har stor betydning, at visitator er til stede i afdelingen, og at de kan drøfte konkrete borgeropgaver. Medarbejdere oplever, at det er svært at nå det ugentlige bad, hvis der ikke er visiteret andre ydelser.

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 pågældende har brug for. Det er primært i rengøringsteamet at der byttes ydelser.

Hjælpemidler

Der er ikke problemer med at få hjælpemidler. Hvis det er et specielt hjælpemiddel, kan sagsbehandlingen være lidt langvarig.

Tilsynet er med i en plejeopgave hos en borger, der er sengeliggende og immobil. Borgeren skal liftes fra seng til bækkenstol og tilbage igen. Der er to medarbejdere om opgaven, og de samarbejder godt med borgeren. De lytter til, hvad han ønsker. Borgeren er meget bevidst om, hvad der skal til for, at det hele foregår så hensigtsmæssigt som muligt. Han har viden om, hvordan det tekniske fungerer. Det hele opleves stille og roligt, og medarbejderne løser opgaven flot.

Tilsynet oplever, at medarbejderne skal være mere opmærksomme på, hvordan de får sejlet til at sidde ordentlig både når borgeren skal op og igen i seng. Med inddragelse af en fagperson må de drøfte, hvorledes de bedst skåner sig selv.

Desuden er det uhensigtsmæssigt, at de ved pleje i seng har vaskefadet i sengen eller på gulvet. Det betyder igen at deres arbejdsstillinger ikke er hensigtsmæssige.

Endelig er der på gulvet mange ledninger, som man skal passe på ikke snuble i.

Leveringssikkerhed

Medarbejderne arbejder i teams og således kender borgerne alle medarbejderne. Borger har som udgangspunkt en fast medarbejder.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Hjemmeplejeleverandør Servido A/S op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2025 for kompetencer og tværfagligt arbejde. Der er en plejesituation hos immobil borger, der ikke foregår hensigtsmæssig

Tilsynets anbefaler:

- At det sengebord der er bevilget bruges i plejesituationen, så arbejdsstillinger bliver hensigtsmæssige
- At der medinddrages faglig ekspertise f.eks. fysioterapeut, ergoterapeut og forflytningsvejleder så arbejdsstillinger gennemgås, og det sikres, at arbejdsstillinger er så hensigtsmæssige som muligt for at forebygge arbejdsskader
- At det sikres at der ikke er løse ledninger

Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død

Livshistorie

Medarbejderne bruger livshistorien, hvis den er oprettet. Ved stikprøver mangler der dokumentation hos to borgere.

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 vejet 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.

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 Hjemmeplejeleverandør Servido A/S op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2025 for god inkludering af borgerens livskvalitet herunder aktiviteter og værdig død.

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen anbefalinger.

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, når 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. Der er borgere, der får hjælp flere gange i døgnet, og derfor vil der på en uge komme flere forskellige.

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, og der er en respektfuld omgangstone.

Medarbejderne spørger også, om der er mere, de skal hjælpe med. Tilsynet oplever stor fleksibilitet og medarbejderne giver sig tid hos borgerne.

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.

Der er en pårørende, der oplever, at der kommer for mange forskellige medarbejdere, og også mener det er for sent at komme ca. kl 9.30-10 og give morgenpleje. Tilsynet oplyste, at hendes synspunkter bliver givet videre til lederen. Dette er sket, og lederen oplyser, at hun har snakket om de ønsker, den pårørende har. Derfor er der en fast medarbejder, der kommer i dagvagts fremover. Borgeren får hjælp flere gange i døgnet, så der vil komme forskellige. Lederen er opmærksom på at få løst opgaven bedst muligt.

Der er en anden pårørende der oplever at nogle medarbejdere har svært ved at rumme de frustrationer, som vedkommendes pårørende indimellem har. Vedkommende har mistet en søn og er stadig meget påvirket af det. Borgeren kan blive vred, når hjemmeplejen kommer. Denne tilbagemelding er givet til

lederen.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Hjemmeplejeleverandør Servido A/S op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2025 for et godt samarbejde med borgere og pårørende.

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen anbefalinger.

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 7. april 2025 af Seniorkonsulent Elsebeth Norlen.