

HJORTSHØJ CARE
SKOVHUSVEJ 9, 8240 RISSKOV
TLF. 23 32 05 56
CARE@WEBSPEED.DK

Tilsynsrapport

Leverandør tilsyn 2019

Hjemme- og sygeplejen Aalestrup
Vesthimmerlands
Kommune

Distrikt: Aalestrup Hjemmepleje
Adresse: Otto Jørgensens vej 1, 9620 Aalestrup
Leder: Kirsten Agerbo
Mail: kak@vesthimmerland.dk
Tlf.: 99 66 91 78

Tilsynsdato: 27.02.2019

Godkendt 14.03.2019

1. Vurdering

Hjortshøj Care har den 27.02.2019 gennemført anmeldt tilsyn hos leverandør Hjemmeplejen Aalestrup.

I tilsynet deltog SSA Inger M. Nielsen stedfortræder for Hjemmeplejeleder Kirsten Agerbo, medarbejdere: Louise Bach, SSA, Petra Jensen, sygeplejerske, Jeanette V. Christensen, SSH, Christina Roed Madsen, SSH.

Faglige fokusområder 2019

- Fokus på, at personalet arbejder rehabiliterende – aktiverende og har en ligeværdig dialog med borgere og medinddrager borgeren i de ting, der foregår
- At borgeren har de nødvendige hjælpemidler, som understøtter borgeres selvhjulpenhed?
- Tjek af om medicininstruks følges i det pågældende team
- Gennemgang af dokumentationen hos de borgere der interviewes

Særlige indsatsområder for 2019

- Er der overensstemmelse mellem den hjælp, som borgeren er visiteret til, og den hjælp, som borgeren oplever at modtage?
- Tandstatus/mundpleje/opsorgstandpleje
- Borgeren får besked ved aflysning og ved aflysning får borgeren erstatningshjælp
- Er personalets kompetencer tilstrækkelige/ rekrutteringsproblemer

Der har efter tilsynet været høring i forhold til den udarbejdede rapport, og ændringer til det faktuelle i rapporten er efterfølgende justeret i tilsynsrapporten.

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj Care har efter tilsynsbesøget den 27.02.19 vurderet, at leverandøren indplaceres i kategorien:

Bemærkninger

Se endvidere Bilag 1.

Sammenfatning af fund

Vurderingen af leverandøren er baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Tilsynet kan på baggrund af observationer, interviews, dialogmøde og journalgennemgang konkludere, at ikke alle målepunkter ved tilsynet den 27.02.2019 var opfyldt.

Tilsynet giver bemærkning på :

- At borgerne ikke har fået en skriftlig afgørelse på den hjælp, de er bevilliget
- At dokumentationen er mangelfuld på følgende områder: helbredsoplysninger, livshistorie, funktionsevnetilstande og samtykke.

Der skal udarbejdes en handleplan på de uopfyldte målpunkter inden den 18.03.2019.

Handleplanen sendes til: Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb og faglig konsulent Mette Riisberg Evald.

Tilsynet anbefaler:

- At borger med behov for regulering af proteser, og som ikke selv kan varetage besøg hos tandteknikker, tilbydes omsorgstandpleje.
- At leder/medarbejdere fortsat skal arbejde med at implementere brug af dokumentationsredskabet Cura jf. gennemgangen.

- At der nedskrives i lokal instruks hvad/hvor, der dokumenteres i Cura, og hvem der er ansvarlig for dokumentationen.
- At der findes ud af, hvordan borgerens bevilling på hjælp skal anvendes i samarbejdet. Skal den ligge fremme hos borgeren? Skal den være tilgængelig i Cura osv.?
- At der sættes fokus på, hvilken hjælp omsorgstandplejen kan bidrage med blandt personalet i teamet.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten (høringsvar).

Hjemmeplejeleder Kirsten Agerbo blev kontaktet den 14.03.2019 og der var få rettelser og der opnås enighed i rapportens ordlyd. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

2. Fund ved tilsynet

Borgeroplevet kvalitet

Der var tilsynsbesøg hos tre kvinder og to mænd, hvor fire borgere boede i ældrebolig(lejlighed) og en borger i parcelhus. Alle var pensionister i alderen 69 – 94 år. En enkelt havde sine pårørende med ved interviewet.

Det var en repræsentativ udpegning, hvad angår plejebehov, behov for praktisk hjælp, sygdomme samt borgernes sociale- og uddannelsesmæssige forhold, alder og køn.

Målepunkter Borgeroplevet kvalitet	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Faglige fokusområder og særlige fokuspunkter 2019				
Rehabilitering				
Oplever du at personalet inddrager dig i de daglige gøremål, så du kan vedligeholde dine færdigheder?	xxxxx			Alle borgere gav enstemmigt udtryk for, at de gjorde mest muligt selv af de daglige gøremål. En borger havde i en periode haft brug for mere hjælp pga. et dårligt ben, men var blevet bedre. En borger, som var meget afhængig af hjælp udefra, gav udtryk for, at personalet var gode til at inddrage ham. En svarede: "ork ja, der er ikke noget"
Er der en god kommunikation mellem dig og personalet?	xxxxx			God, ligeværdig og omsorgsfuld kommunikation. En sagde: "Der kan være forskel på snakke evne, men det er også dejligt, dem der snakker meget". En anden udtrykker: "Vi har det godt alle sammen, det kan du tro".
Har du de hjælpemidler som du har brug for, for at kunne klare dagligdagen?	xxxxx			Hos de fem borgere var der relevante hjælpemidler. Ingen gav udtryk for at mangle hjælpemidler. Tre borgere havde mange hjælpemidler pga. nedsat funktionsniveau. Der var følgende hjælpemidler: rollator, kørestol, nødkald, støttestrømper, badestol, speciel stol til køkkenarbejde, motionscykel, lift, plejeseng, ståtårn m.m. En ventede lidt utålmodigt på en elektrisk kørestol, havde ventet siden november 2018. En borger manglende at få afhentet kørestol, som stod og fyldte i stuen.

Visitation af hjælp				
Oplever du der er overensstemmelse mellem den hjælp du modtager og den hjælpsom du er bevilget?	xxxxx			Borgerne gav enstemmigt udtryk for, at de var tilfredse med den hjælp, de fik til personlig pleje og praktisk bistand. Men de var ikke klar over, hvad de var bevilget.
Har du modtaget en afgørelse for den visiterede hjælp i din e-Boks?		xxxxx		Fire borgere gav udtryk for aldrig at have set en skriftlig bevilling. To anvendte ikke e-boks, men var tilmeldt brevordning og havde ikke modtaget noget. To borgere tjekkede e-boks, men havde ikke modtaget noget. En enkelt borgers datter tjekkede e-boks, men huskede at have set en bevilling for fem år siden, men moderens behov for hjælp havde ændret sig siden da. <u>Tilsynet giver bemærkning på:</u> At borgerne ikke har fået en skriftlig afgørelse på den hjælp, de er bevilliget.
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	xxxxx			Alle fem borgere svarede ja. "De holder de faste tidspunkter, hvis ikke så ringer de".
Ved aflysning får du da besked og tilbydes du erstatningshjælp?			xxxxx	Alle borgerne havde aldrig prøvet, at få aflyst et besøg, derfor placeret i ikke aktuelt.
Hvordan oplever du kontakten til hjemmeplejen/ visitationen, hvis du har behov for ændringer i plejen/hjælpen?	xxxxx			Godt samarbejde med hjemmeplejen og visitationen. Alle gav udtryk for, at de er fleksible og hjælpende. "Det fungerer fint og kan sagtens lade sig gøre". "ingen problemer, hvis vi har aflyst et besøg pga. ex. familiearrangement". En borger var lige kommet hjem fra hospitalet og afventede visitationsmøde, før tilsynet kom på besøg. Desværre udeblev visitator uden at melde afbud. Hjemmehjælpen, der kom i hjemmet kunne fortælle, at der var sygdom. Der blev ringet og beklaget den manglende aflysning og aftalt nyt tidspunkt fra visitationen.
Oplever du, at personalet, som kommer og hjælper dig, er klar over hvad de skal hjælpe dig med?	xxxxx			Alle udtrykte, at personalet var klar over, hvad de skulle hjælpe med, men når, der kom nyt personale, kunne de godt have brug for lidt vejledning. Alle gav udtryk for, at der kom mange forskellige personaler, og at det kunne være udfordrende. En beskrev det som "træls" med så mange forskellige.
Tandstatus/mundpleje/ omsorgstandpleje				
Hvordan er din tandstatus? Hvornår har du sidst konsulteret din tandlæge? Er du blevet tilbudt hjælp til dette?	xxxxx			Fire havde fuld proteser eller få egne tænder. En borger havde egne tænder. Tre selvhjulpne i forhold til mundhygiejne. To af disse gik til privat tandlæge/tandtekniker. Den tredje havde ikke været ved tandtekniker i 10 år. To borgere fik hjælp til mundhygiejne. De have begge proteser. Begge havde ikke været ved

				tandtekniker i over 10 år. Den ene havde problemer med at spise pga. dårlig protese, den anden manglende protese i undermundten. Begge var ikke blevet tilbudt omsorgstandpleje. De var ikke klar over hvad omsorgstandpleje var. <u>Tilsynet anbefaler:</u> At borger med behov for regulering af proteser, og som ikke selv kan varetage besøg hos tandteknikker, tilbydes omsorgstandpleje.
Observation af borger og hjem				
Observation af borgerens egenomsorgsniveau: Borgerens fremtoning, såvel fysisk som psykisk. Hjemmets rengøringsstandard.	xxxxx			I de fem hjem var borgerne velsoignerede, og der var rent og rydeligt i borgerens hjem. Et hjem bar meget præg af, at borgeren var storryger indenfor, der trængte meget til udluftning.

Tilsynet giver bemærkning på :

- At borgerne ikke har fået en skriftlig afgørelse på den hjælp, de er bevilliget.

Tilsynet anbefaler:

- At borger med behov for regulering af proteser, og som ikke selv kan varetage besøg hos tandteknikker, tilbydes omsorgstandpleje.

Dokumentation i Cura

Vesthimmerlands Kommune har i 2018 implementeret et nyt dokumentationssystem/journalsystem – Columna Cura. Denne nye it-løsning har kostet mange kræfter ude på plejecentrene, nye arbejdsgange og en del frustrationer.

Dette har resulteret i vanskeligheder, udfordringer og manglende færdigheder og fortrolighed blandt brugerne.

Inden tilsynet fandt sted, var tilsynet informeret om ovenstående af Vesthimmerlands Kommune og det blev aftalt, at tilsynet gav bemærkning til de steder, som var særligt udfordret, eller hvor dokumentationen var "særlig" mangelfuld.

Gennemgang af dokumentation hos borgeren	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Sygdomme/diagnoser (generelle oplysninger)		xxxxx		Ældre dato, konverterede data, som skal opdateres. Vi kunne læse på flere af borgerne det ikke passede med nuværende helbredsoplysninger. Vi har tjekket under "helbredsoplysninger" ikke under feltet "diagnoser".
Livshistorie		xxxxx		
Funktionstilstande (5 tilstande vurderes 1-4: praktiske opgaver, samfundsliv, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)		xxxxx		Sidst opdateret på de fem borgere i 2015-2017. Konverterede data fra sept. 2018 Sygeplejerskerne dokumenterer ikke under "funktionsevnetilstande". Der er tvivl om visitator anvender dette felt, eller om de dokumenterer andet steds?
Helbredstilstande / 12 tilstande	xxxxx			Udfyldt på relevante helbredstilstande, men ikke på alle 12 tilstande.
Besøgsplan (døgnrytmeplan)	xxxxx	x		På alle besøgsplaner mangler dokumentation af

				felterne: Mestring, motivation, ressourcer, vaner.
Informeret samtykke	xx	xxx		Ikke alle relevante samtykkeerklæringer er indhentet.

Tilsynet giver bemærkning på :

- At dokumentationen er mangelfuld på følgende områder: helbredsoplysninger, livshistorie, funktionsevnetilstande og samtykke.

Tilsynet anbefaler:

- At leder/medarbejdere fortsat arbejder med at implementere dokumentationen i Cura jf. Gennemgangen.
- At der nedskrives i lokal instruks hvad/hvor, der dokumenteres i Cura, og hvem der er ansvarlig for dokumentationen.

Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Dialogmøde med: SSA Inger M. Nielsen stedfortræder for Hjemmeplejeleder Kirsten Agerbo, medarbejdere: Louise Bach, SSA, Petra Jensen, sygeplejerske, Jeanette Christensen, SSH, Christina Roed Madsen, SSH.

Målepunkter Medarbejderoplevet kvalitet	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Faglige fokuspunkter og særlige indsatsområder 2019				
Rehabilitering				
Hvordan arbejder I med rehabiliteringsforløb til borgere med behov for rehabilitering? Hvordan arbejder I med fokus på rehabilitering, når der sættes mål for den personlige og praktiske hjælp? Inddrages borgerne i den daglige hjælp og pleje?	x			Det sidder på ryggraden, at borgeren skal gøre mest muligt selv. Der gives eksempler på oplæring i støttestrømpe hjælpemidler. En SSA er uddannet i at oplære borgere i at bruge hjælpemidler. "Mens borgeren øver, støtter vi, hvorefter borgeren bliver selvhjulpne, eller vi finder ud af, at borgeren ikke kan selv". Der er ansat en SSH + SSA til at være "rehabiliteringsambassadører". De får den tid, de skal have til at arbejde indenfor dette felt.
Oplever I at borgerne har de nødvendige hjælpemidler? Hvordan rekvirerer I hjælpemidler til borgerne? Ventetid?	x			Generelt opleves det, at borgerne har de nødvendige hjælpemidler. Dog nævnes udfordrende situationer. Især ved udskrivelser fra hospital til en weekend, kan der mangle hjælpemidler. Der nævnes udfordringer med ventetid. Borgerne skal selv ansøge, hvilket vanskeliggør processen. Sagsbehandlingstider op til 6 uger, hvorefter hjælpemidlet skal fremskaffes og leveres hos borgeren. Der er mulighed for at fremskynde processen, hvis der er tale om et APV – hjælpemiddel eller ved terminale borgere.
Visitering af hjælp				
Oplever I, at borgerne får den hjælp de er visiteret til?	x			Personalet oplever, at borgerne får den hjælp, de har behov for.

Hjælper i borgeren med at finde afgørelsen for den visiterede hjælp i e-boks? (Ikke medarbejdernes opgave, de skal blot vide, at der er sendt en afgørelse til borgeren)	x			<p>Personalet ved, at der sendes en afgørelse på bevilling af hjælp til borgeren. Men de ser ikke de bevillinger hos borgeren og har ikke selv læst dem.</p> <p>De udtrykker, at ingen borger kan finde ud af det med e-boks – kun få.</p> <p><u>Tilsynet anbefaler:</u> At der findes ud af, hvordan borgerens bevilling på hjælp skal anvendes i samarbejdet. Skal den ligge fremme hos borgeren? Skal den være tilgængelig i Cura osv.?</p>
Giver I en tilbagemelding til jeres leder eller visitationen når en borgers behov ændrer sig?	x			<p>Personalet reagerer på ændring af hjælp: SSH kontakter SSA/sygeplejerske, hvis der er ændringer hos borgeren. Ved SEL- ydelser kontaktes visitationen, ved SUL -ydelser kontaktes sygeplejersken.</p> <p>Endvidere anvendes triageredskabet på hverdage hver morgen, hvor ændringer hos en borger tages op, og der planlægges diverse tiltag.</p>
Hvordan håndterer I aflysninger af hjælp hos borgeren? Erstatningshjælp?	x			<p>Ved aflysning af hjælpen noteres en afvigelse, og borgeren får erstatningshjælp, hvis borgeren ønsker det.</p>
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandpleje				
Hvordan sikrer I, at der er fokus på mundpleje hos de borgere der har behov for mundpleje?	x			<p>De fleste borgere klarer selv mundhygiejne, hvis ikke, hjælper vi dem.</p>
Hvor dokumenterer I hvis borgeren har behov for speciel mundpleje?	x			<p>Den daglige støtte til mundpleje dokumenteres i besøgsplanen. Hvis en borger eksempelvis har mundsvamp, dokumenteres under "observationer" i Cura.</p>
Har I samarbejde med omsorgstandplejen – og i så fald hvor ofte?		x		<p>Der er ikke samarbejde med omsorgstandplejen.</p> <p>"Ikke så udbredt i hjemmeplejen, som på centrene".</p> <p><u>Tilsynet anbefaler:</u> At der sættes fokus på, hvilken hjælp omsorgstandplejen kan bidrage med blandt personalet i teamet</p>
Hvordan oplever i borgernes tandstatus og mundhygiejne?	x			<p>Mange ældre med proteser, men nok flere borgere med egne tænder end for ti år siden.</p>
Kompetencer				
Oplever I, at der arbejdes systematisk med introduktion af jeres nye kollegaer? Er der afsat den fornødne tid til oplæring og introduktion? EX: Hygiejne, dokumentation, medicinadministration	x			<p>Der opleves systematisk introduktion. Der er udviklet introduktionsmappe til nyansat. Der fastsættes introduktionsperiode, som er individuel, alt efter hvilke kompetencer den nyansatte har. De skal tage e-læringskurser i ex. medicin, sårpleje. De får sidemandsoplæring, og der er plads til at være ny.</p>

Oplever I, at I har de nødvendige kompetencer for at kunne løse de forskellige opgaver?	x			Oplever at have de fornødne kompetencer. Der foregår løbende undervisning. Der har for nyligt været undervisning i diabetes, blodsukker, blodtryk og kompression. Undervisningen er varetaget af specialist sygeplejerske fra kommunen. Der planlægges undervisning ved teammøder hv. 4-5 uge. SSA'er har lige fået undervisning i medicinadministration. Endvidere har nogle SSA'er været på "akut" kursus. SSH'erne har fået undervisning i diabetes, sår og inkontinens. SSH'erne skal undervises i neuropædagogik i marts 2019. Der opleves et lærende miljø, hvor det bliver mødt positivt, hvis der ytres ønske om undervisning.
Er der områder, hvor I ser et behov for kompetenceudvikling?	x			Ingen tilføjelser til dette punkt.
Finder der en skriftlig instruks for jeres ansvar og kompetencer og følger i den i jeres arbejde?	x			Der følges kompetenceoversigt, og der er udfyldt delegeringsskemaer, som er samlet i en mappe på alt personale.
Er der rekrutteringsproblemer? Hvis ja, hvilke?		x		Der opleves rekrutteringsproblemer. Svært at få ansøgere på SSA og sygeplejersker.
Retningslinjer/Instrukser				
Er I bekendt med retningslinjerne for korrekt håndhygiejne og følger I disse i arbejdet?	x			Alle har uniformer på og ingen bærer ure og ringe. Lige haft fælles undervisning i håndhygiejne. Der er sprit med i lommerne på personalet og i bilerne. Alle er bekendt med retningslinje og følger den.
Er I bekendt med retningslinjerne for dokumentation og følger I disse? Hvordan går det med implementering af CURA?	x			De oplever, at de er blevet bedre til at dokumentere, men der mangles stadig overblik. Der opleves større fortrolighed med brug af Cura. Der er kommunal instruks for dokumentation, men ingen lokal instruks. Der gives udtryk for, det er en stor opgave.
Findes der en skriftlig instruks for medicinadministration og følger i den i jeres arbejde?	x			Den skriftlige i kommunale instruks for "medicinhåndtering" følges. Der foreligger ikke lokal instruks.

Tilsynet anbefaler:

- At der findes ud af, hvordan borgerens bevilling på hjælp skal anvendes i samarbejdet. Skal den ligge fremme hos borgeren? Skal den være tilgængelig i Cura osv.?
- At der sættes fokus på, hvilken hjælp omsorgstandplejen kan bidrage med blandt personalet i teamet.

3. Relevante oplysninger

Oplysninger om behandlingsstedet

Team Aalestrup har visiteret borgere til personlig pleje og borgere til praktisk bistand, men har ikke mulighed for at få data på hvor mange borgere de servicerer.

Der er ansat 9 social- og sundhedsassistenter

Der er ansat 28 social- og sundhedshjælpere.

Der er ansat 10 sygeplejersker.

Der er ansat 0 ufaglærte personale, der er ufaglærte tilknyttet som afløsere.

Ved tilsynsbesøget d.d. blev anbefalinger til kvalitetssikring og udvikling gennemgået fra sidste tilsyn evalueret (13.03.18) Hertil er markeret med **Grøn** de kommentarer der var tilknyttet, da punkterne opridses.

- At besøgende hos borgeren tilrettelægges med et passende interval således, at borgeren har mulighed for at have appetit til alle måltiderne. **Der er ansat kostvejleder i kommunen, som kommer fast hver 4. uge på besøg og hjælper med borgere med ernæringsmæssige problemer. De tager ud på hjemmebesøg, hjælper med tilrettelæggelse af måltider, sammensætning af mad osv.**
- At borgerne bliver informeret om, at der kan byttes ydelser indenfor rammen. **Der forefindes bytterydelser, som mest anvendes på praktisk bistand.**
- Der skal fortsat arbejdes med dokumentationen. **Det knokler vi meget med og har stor proces i gang. Vi har haft besøg af Styrelsen for patientsikkerhed, og efter dette, er der sat meget fokus på at få opdateret dokumentationen hos borgerne. Der er ansat en ekstra sygeplejerske, som skal hjælpe os med at komme i mål.**
- Borgere skal tilbydes at blive vejlet ved behov. **Det har vi fokus på og borgeren vejes hv. 4. uge.**

Om tilsynet

Tilsynet mødte op om formiddagen og var på tilsyn hos fem borgere, hvor der var sendt besøgsliste på forhånd fra visitationen. Der var gennemgang af dokumentationen hos de fem borgere sammen med sygeplejerske Petra Jensen.

Der var dialogmøde med stedfortræder Inger M. Nielsen og fire medarbejdere.

Tilsynet oplevede imødekommende og engageret leder og personale.

Der blev ved tilsynet foretaget følgende:

- Ved tilsynet blev der udført fem anmeldte besøg hos borgere med efterfølgende journalgennemgang.
- Ved tilsynet blev der gennemført dialogmøde med afsæt i interviewguide.
- Ved den afsluttende tilbagemelding deltog Inger M. Nielsen.
- Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglig konsulent Mette Riisberg Evald.

Bilag 1 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Efter tilsynsbesøget laves en samlet vurdering baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Kategorisering sker på baggrund af en samlet vurdering af den faglige indsats med konkret afsæt i de målepunkter, der er gennemgået. Der bliver i vurderingen lagt vægt på både opfyldte og uopfyldte målepunkter.

Afhængig af kategoriseringen kan et tilsynsbesøg blive fulgt op af henstillinger til leverandøren om at udarbejde og fremsende en handleplan for, hvordan leverandøren vil følge op på uopfyldte målepunkter.

Kategori	Uddybende beskrivelse
Ingen bemærkninger	Tilsynets fund giver ikke anledning til bemærkninger.
Bemærkninger (X)	<p>Tilsynets fund giver anledning til bemærkninger.</p> <p>Der er fundet mangler som giver anledning til at der udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på pågældende mangler.</p> <p>Handleplanen sendes til: Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb og tilsynsførende konsulenter Mette Hjortshøj / Mette Riisberg Evald.</p>
Betydende mangler	<p>Tilsynet har fundet betydelige mangler.</p> <p>Der er fundet betydelige mangler som giver anledning til at der indenfor X dage udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne.</p> <p>Der skal tages kontakt til Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb som kan være behjælpelig med sparring i udarbejdelsen af handleplanen.</p> <p>Handleplanen sendes til: Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb og tilsynsførende konsulenter Mette Hjortshøj / Mette Riisberg Evald.</p>
Kritisable forhold	<p>Tilsynet har fundet kritisable forhold.</p> <p>Der er fundet kritisable forhold, som giver anledning til at der straks påbegyndes udarbejdelse af en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne.</p> <p>Den tilsynsførende tager straks kontakt til Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb, som vil være behjælpelig med at iværksætte de fornødne tiltag.</p> <p>Handleplanen sendes til: Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb og tilsynsførende konsulenter Mette Hjortshøj / Mette Riisberg Evald.</p>

Bilag 2 - Beskrivelse af målepunkter leverandørtlinsyn 2019

Borgeroplevet kvalitet

Målepunkter Borgeroplevet kvalitet	Uddybning af målepunkt
Faglige fokusområder og særlige fokuspunkter 2019	
Rehabilitering	
Vedligeholdelse af færdigheder i daglige gøremål	Borgeren oplever at blive inddraget i de daglige gøremål, så han/hun kan vedligeholde sine færdigheder.
Kommunikation	Borgeren oplever god og ligeværdig kommunikation med personalet.
Hjælpemidler	Borgeren har de nødvendige hjælpemidler til at klare dagligdagen.
Visitation af hjælp	
Overensstemmelse mellem modtaget hjælp og bevilget hjælp.	Borgerens forventningsafstemning. Indsatsen lever op til den hjælp borgeren har fået bevilget.
Afgørelse for visiterede hjælp i e-boks.	Borgeren har modtaget afgørelsen fra den visiterede hjælp i sin e-boks og har læst den.
Præcision i indsatsen	Borgeren oplever, at personalet generelt kommer på de aftalte tidspunkter.
Ved aflysning får du da besked og tilbydes du erstatningshjælp?	Borgeren får besked om aflysning og tilbydes erstatningshjælp.
Ændringer i indsats	Borgeren oplever god kontakt til hjemmeplejen/visitationen, hvis der er behov for ændringer i plejen/hjælpen.
Kvaliteten af indsatsen	Personalet som kommer hos borgeren, kender sin opgave hos borgeren og er en god hjælp for borgeren. Personalet er omsorgsfulde.
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandpleje	
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandplejen	At borgeren får tilbudt hjælp ved dårlig tandstatus og hvis borger har svært ved at opretholde god mundhygiejne. At borgeren tilbydes hjælp til at konsultere tandlæge eller visiteres til omsorgstandplejen.
Observation af borger og hjem	
Observation af borgeren og hjemmet.	Borgernes egenomsorgsniveau observeres med fokus på fremtoning, såvel psykisk som fysisk. Egenomsorgsniveauet vurderes acceptabelt. Hjemmet rengøringsstandard vurderes acceptabel.

Dokumentation i Cura

Målepunkter Dokumentation	Uddybning af målepunkt
Sygdomme/diagnoser (generelle oplysninger)	Der er en opdateret beskrivelse af borgerens sygdomme, samt af hvem der er ansvarlig for opfølgning og kontrol.
Livshistorie	Der er udarbejdet en livshistorie med en beskrivelse af borgerens vaner og ønsker.
Funktionstilstande (5 tilstande vurderes 1-4: praktiske opgaver, samfundsliv, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	Borgeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande.
Helbredstilstande / 12 tilstande	Borgeren er udredt med relevante sundhedsfaglige tilstande og tilhørende visiterede indsatser.
Besøgsplan (døgnrytmeplan)	Der er udarbejdet besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Døgnrytmeplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i borgerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.
Informeret samtykke	Der er beskrevet, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke, eller hvem der evt. Har stedfortrædende samtykke.

Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Målepunkter Medarbejderoplevet kvalitet Faglige fokuspunkter og særlige indsatsområder 2019	Uddybning af målepunkt
Rehabilitering	
Rehabiliteringsforløb § 83a	Der arbejdes med afsæt i helhedsorienterede og tværfaglige rehabiliteringsforløb med afsæt i borgerens egne mål til borgere med behov for rehabilitering. Der arbejdes med et rehabiliterende sigte i målfastsættelsen for den personlige og praktiske hjælp til borgeren.
Hjælpemidler	Borgeren har de nødvendige hjælpemidler. Personalet ved hvordan hjælpemidler rekvireres og oplever ikke større ventetid.
Visitering af hjælp	
Overensstemmelse mellem modtaget hjælp og bevilget hjælp.	Personalet oplever borgerne generelt får den hjælp de er visiteret til.
Afgørelse for visiterede hjælp i e-boks.	Personalet kender til arbejdsgangen for afgørelsen for visiterede hjælp til en borger. At denne afgørelse sendes til borgeres e-boks. Afgørelsen kan evt. Findes i borgeres hjem.
Samarbejde med visitationen	Personalet giver en tilbagemelding til visitationen/leder, når en borgers behov ændrer sig.

Aflysninger/erstatningshjælp	Der tilbydes borgerne erstatningshjælp, når besøg hos borgeren aflyses.
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandpleje	
Mundpleje/mundplejeplan	Der er systematisk fokus på mundpleje hos borgere, der har behov for det og der laves plan for dette. Borgerens mundplejeplan dokumenteres i journalen.
Tandstatus - omsorgstandplejen	Personalet har en fornemmelse af borgerens tandstatus generelt. At borgere tilbydes tilknytning til omsorgstandplejen, hvis ikke de selv kan besøge privat tandpleje/tandlæge.
Kompetencer	
Introduktion	Der arbejdes systematisk med introduktion af nye kolleger og der er afsat den fornødne tid til oplæring og introduktion.
Kompetenceudvikling	<p>Personalet har de nødvendige kompetencer til at løse deres opgaver.</p> <p>Det arbejdes systematisk med kompetenceudvikling i relation til faglige områder Ex. Hygiejne, dokumentation, medicin osv.</p> <p>Personalet kan give udtryk for områder, hvor der kan sættes fokus på kompetenceudvikling.</p>
Medarbejderens ansvar og kompetencer	Leverandøren har en skriftlig instruks for relevante sygeplejefaglige indsatser, der beskriver medarbejderens ansvar og kompetencer.
Rekrutteringsproblemer	Der er udelukkende ansat uddannet personale.
Retningslinjer/Instrukser	
Håndhygiejne	Personalet er bekendt med retningslinjer for korrekt håndhygiejne og følger disse i det daglige arbejde.
Dokumentation og Cura	Kender retningslinje for korrekt dokumentation og følger disse. Kender og anvender dokumentationssystemet Cura.
Medicinadministration	Personalet kender instruks for medicinadministration og følger denne.