

# **Tilsynsrapport - ENDELIG**

**Uanmeldt kommunalt tilsyn i Vesthimmerland Kommune  
ved:**

**Hjemme- og Sygeplejen i Aalestrup**

**Otto Jørgensens vej 1**

**9620 Aalestrup**

**Tilsynet er gennemført den 11. April 2023**

<b>Baggrund</b>	<b>2</b>
<b>Tilsynets konklusion og anbefalinger</b>	<b>3</b>
<b>Læsevejledning</b>	<b>4</b>
<b>Siden sidst</b>	<b>5</b>
<b>Fund og tilsynets vurderinger</b>	<b>7</b>
<b>Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation</b>	<b>7</b>
Utilsigtede hændelser (UTH)	7
Dokumentation	7
Tværfagligt samarbejde	7
Klager	7
<b>Kompetencer og tværfagligt samarbejde</b>	<b>8</b>
Ernæringsindsats	9
<b>Samarbejde med borger og pårørende</b>	<b>9</b>
Borgere	9
Pårørende.	10
<b>Medicin</b>	<b>10</b>

## Baggrund

Med henvisning til § 151 i lov om social service, gennemføres det årlige uanmeldte tilsyn 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 2022
- Værdighedspolitik for 2018-2022
- Vesthimmerland Kommunes fokuspunkter for tilsyn 2023.

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 2023 fokus på:

- Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation
- Kompetencer og tværfagligt samarbejde
- Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død
- Ernæringsindsats
- Samarbejde med borgere og pårørende

### Fysiske rammer

Hjemme- og sygeplejen Aalestrup har tilknyttet ca. 204 borgere.

Der er ansat 54 fuldtids- og deltidsmedarbejdere, heraf 7 ufaglærte. Rengøring i eget hjem varetages af et rengøringssteam, som består af eksterne medarbejdere.

Hvis der er visiteret faglig rengøring, f.eks rengøring af toilet, bliver dette leveret af plejepersonalet.

Siden tilsynet i 2022 har der i Hjemme- og sygeplejen Aalestrup været fokus på

- Uddannelse
- Møder
- Dokumentation
- Økonomisk tilpasning

Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af interviews med

- 6 borgere
- 4 pårørende
- 4 medarbejdere
- lederen i plejeenheden

## Tilsynets konklusion og anbefalinger

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2023, er tilsynets konklusion, at Hjemme- og sygeplejen i Aalestrup lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2023 med følgende vurdering:

- **særdeles tilfredsstillende**

Vurderingen i denne kategori fremkommer på baggrund af at 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

Tilsynet oplever en imødekommende kultur, empati og omsorg for borgerne, som tydeligt observeres under besøget og gennem interview med borgerne og deres pårørende.

Både medarbejdere, borgere og pårørende er tilfredse.

**Tilsynets anbefalinger:**

Tilsynet har ingen bemærkninger.

## Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2022

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.

## Siden sidst

- Uddannelse
  - Affectum kurset - Vækstkulturen.  
Dette forløb er færdig d. 1. december 2023, og så har alle medarbejdere været igennem kurset. Der er flere medarbejdere, der giver udtryk for at det har været et godt forløb. De synes det kan bruges i hverdagen, og alle har det samme udgangspunkt at tale ud fra
  - Kommunikation  
Der er ved at blive planlagt en halv temadag for SSA, hvor overskriften er kommunikation. Denne temadag har udgangspunkt i den viden medarbejderne har fået på Affectum kurset
  - Cura  
Der kommer der ændringer i 2023, og det betyder, at der vil blive afholdt temadage

- Møder
  - Der afholdes morgenmøde alle 5 hverdage hver uge, hvor der triageres
  - I weekenden mødes de medarbejdere, der er på arbejde og fordeler opgaverne. Så vidt muligt deltager en sygeplejerske i hver gruppe.
  - Hver 6. uge afholdes der personalemøde for SSA og SSH, hvor lederen også deltager
  - Hver 6. uge afholdes der møde for SSA, hvor lederen også deltager
  - Hver 6. uge afholdes der møde for sygeplejerskerne, hvor lederen også deltager

Tilsynet oplevede et morgenmøde.

Tonen mellem medarbejderne var god og konstruktiv.

Medarbejderne bød positivt ind på de opgaver, der skulle varetages.

- Dokumentation
  - Der arbejdes med dokumentation i Cura hele tiden.

Tilsynet konstaterede ved stikprøver at disse var i orden. Medarbejderne bruger hinanden, systemadministrator og superbruger, hvis de er i tvivl om dokumentation.

- Utsigtede hændelser( UTH.)
  - Der er en tværfaglig gruppe bestående af SSA -SSH og sygeplejerske der er ansvarlig for denne opgave.
  - Det er sygeplejersken, der indsamler skemaer for fald og ikke givet medicin en gang om måneden og sikrer, at UTH drøftes på personalemøderne
- Økonomisk tilpasning  
Denne opgave har fyldt meget og har bevirket en trykket stemning.  
Der har været afgang af 4 medarbejdere.

## Fund og tilsynets vurderinger

### Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

#### Utilsigtede hændelser (UTH)

Der indberettes UTH for fald og ikke givet medicin hver måned.

Medarbejderne registrerer UTH'erne på papir i fællesrummet og skriver en observation i Cura.

En gruppe bestående af sygeplejerske, SSA og SSH er ansvarlige for, at der drages læring af UTH.

Punktet sættes på dagsordenen til et personalemøde, hvor der drøftes årsager, forebyggelse og handlinger.

Desuden dokumenteres der i Cura, hvis der er andre UTH f.eks urinvejsinfektion og lungebetændelse.

#### Dokumentation

Tilsynets stikprøver viser, at der er dokumenteret samtykke, ingen genoplivning og livshistorie i Cura.

Driftsplanlægger og sygeplejekoordinator har fokus på, om medarbejderne dokumenterer rigtig i Cura, og de gør medarbejderne opmærksomme på evt fejl.

#### Kvalitetsudvikling

Der triageres hver morgen alle hverdage.

Hver morgen opdateres medarbejderne i de forskellige faggrupper med evt. nye oplysninger /ændringer og opgaverne fordeles samtidig med at der sikres ansvarsplacering.

#### Tværfagligt samarbejde

De 4 medarbejdere, som tilsynet snakker med giver udtryk for en god omgangstone både blandt medarbejderne og i forhold til borgerne. Hvis der er " mislyde", siger de det til hinanden og løser det i dialogen. Medarbejderne giver udtryk for, at der er et godt samarbejde på tværs, og at man hjælper hinanden i det daglige. Der er et arbejdsturnus, så dagvagter også har enkelte aftenvagter.

På den måde får medarbejderne kendskab til borgernes behov og adfærd på forskellige tidspunkter af døgnet og samtidig kendskab til hinandens arbejdsbetingelser.

Kørelister ajourføres hver morgen i Cura, og løbende i løbet af dagen, hvis der sker ændringer. De gøres klar til aftenvagter. Det registreres i Cura på den enkelte medarbejder.

#### Klager

Der er ikke registreret klager.

Ved evt. kritik fra en borger / pårørende handler medarbejderne ved at lytte og tage en dialog .Hvis borger har ønsker til en ændring, lytter medarbejderne og ændrer, hvis det er muligt. Herved kan evt klager forebygges. Hvis medarbejderne ikke selv kan håndtere en klage, inddrages lederen.

#### Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Hjemme- og sygeplejen i Aalestrup op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for god kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

**Tilsynets anbefaler:**

Tilsynet har ingen bemærkninger

## Kompetencer og tværfagligt samarbejde

Kompetenceskemaer

Alle medarbejdere kompetenceafklares.

Det skrives på et skema. Opfølgning sker løbende og mindst en gang om året.

Der dokumenteres i Cura på den enkelte borger, hvilke kompetencer, der er uddelegeret og til hvilke medarbejdere. Denne uddelegering følges op en gang om året af den, der har uddelegeret opgaven. Der er dato på uddelegering.

Forud for delegering er der sidemandsoplæring og sikring af at opgaven er forstået.

Alle 4 medarbejdere giver udtryk for, at Affectum kurset har været godt og nogle medarbejdere har efterfølgende taget imod coaching.

Tværfagligt samarbejde

Alle medarbejdere giver udtryk for et godt tværfagligt samarbejde.

Tilsynet oplever, at der er en god tone, og medarbejderne giver udtryk for, at der er en kultur, hvor man kan sige tingene direkte til hinanden. Det er oplevelsen hos medarbejderne og leder, at dialogen med samarbejdspartnerne er god. Der er et fint samarbejde med visitationen.

**Tilsynets vurderinger:**

I alle målepunkter lever Hjemme- og Sygeplejen i Aalestrup op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for kompetencer og tværfagligt arbejde

**Tilsynets anbefaler:**

Tilsynet har ingen bemærkninger

## Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død

Livshistorie

Når der kommer ny borger i hjemmeplejen, udleveres et skema, som borgere og de pårørende kan udfylde.

Oplysningerne herfra danner grundlag for livshistorien, der dokumenteres i Cura. Der afstemmes forventninger. Livshistorien opdateres af medarbejderne, når der er nye oplysninger.

Ved stikprøve var dokumentationen i orden.

Medarbejderne bruger primært livshistorien hos nye og demente borgere.

Værdig død

Medarbejderne fortæller, at de drøfter værdig død og genoplivning. Tilsynets stikprøver viser, at der er dokumenteret i Cura vedr. ingen genoplivning.

Det er tilsynets oplevelse, at de interviewede medarbejdere taler med borgerne om en værdig død og går også i dialog, når der spontant kommer spørgsmål fra borgerne.



## Aktiviteter

Alle 4 medarbejdere har kendskab til de aktivitetstilbud, der er til rådighed i kommunen og henviser til både de kommunale og de private organisationer som f.eks. besøgsvenner og dagcenter.

### **Tilsynets vurderinger:**

I alle målepunkter lever Hjemme-og Sygeplejen i Aalestrup op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for god inkludering af borgerens livskvalitet herunder aktiviteter og en værdig død

### **Tilsynets anbefaler:**

Tilsynet har ingen bemærkninger.

## Ernæringsindsats

Medarbejderne har ved deres besøg også fokus på, om borgerne trives eller de måske har brug for noget ekstra ved deres ernæring. De har kendskab til forskellige diæter og beriget kost herunder proteindrik.

Borgeren vejes rutinemæssigt 1 gang om måneden eller efter behov.

De borgere, der ikke selv laver mad, får maden bragt fra Sønderup eller Det Danske Madhus.

### **Tilsynets vurderinger:**

I alle målepunkter lever Hjemme- og Sygeplejen i Aalestrup op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for god ernæringsindsats

### **Tilsynets anbefaler:**

Tilsynet har ingen bemærkninger

## Samarbejde med borger og pårørende

### Borgere

De 6 interviewede borgere giver udtryk for, at de er godt tilfreds med den hjælp, de får. De oplever, at medarbejderne lytter til deres ønsker og behov.

Det er Tilsynets oplevelse, at der er en god kontakt og empati fra medarbejdernes side. De giver sig tid til, at borgerne kan løse de opgaver, de selv magter. Det kan være, at de selv klarer øvre toilette og dele af påklædningen.

Medarbejderne arbejder i teams og har faste borgere. Derfor kender borgerne de faste medarbejdere og kender også den person, der afløser "springeren".

Der er to borgere, der får hjælp flere gange i døgnet, og de oplever, at medarbejderne kommer hurtig, hvis de har brug for at tilkalde dem via deres kald.

Der er en borger, der fremhæver, at der også er plads til sjov med medarbejderne

# POWER CARE

Der er en borger, der tidligere har haft et aftenbesøg. Dette er nu afsluttet og det er hun ked af, fordi hun oplevede, at aftenbesøget gav tryghed.

## Pårørende.

De 4 pårørende, som tilsynet har haft telefonisk kontakt til, har udtrykt stor tilfredshed med den hjælp, der bliver ydet. De oplever medarbejderne som søde og imødekommende.

I et hjem, hvor der er mange besøg i døgnet, er den pårørende ovenud tilfreds med den pleje og omsorg, der bliver givet. Den pårørende oplever, at der bliver ydet den hjælp der er behov for, og fortæller, at medarbejderne er meget fleksible, når borgeren er inviteret til familien.

Medarbejderne gør meget for, at det lader sig gøre at blive færdig til den aftalte tid. Der bliver givet besked, hvis der sker ændringer og der er et godt samarbejde med medarbejderne

En anden pårørende fortæller, at hun oplever medarbejderne som imødekommende og gode at samarbejde med. De formår også at joke lidt og sprede godt humør. Hun oplever, at hun bliver orienteret, når der sker ændringer. Hun er godt tilfreds med plejen og er tryk ved at hjemmeplejen kommer.

Hun har en ting, hun ikke forstår, og det er, at støvsugning skal foretages med en robot støvsuger.

## Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Hjemme- og Sygeplejen i Aalestrup op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for et godt samarbejde med borgerne pårørende ernæringsindsats

## Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

## Medicin

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

Afsluttende opsamling på tilsynets fund blev givet til stedets leder Kirsten Agerbo Kristensen

Tilsynet blev foretaget den 11. April 2023 af Seniorkonsulent Elsebeth Norlen.