

Tilsynsrapport - ENDELIG

Uanmeldt kommunalt tilsyn i Vesthimmerland Kommune:

Hjemme - og Sygeplejen i Løgstør

Blindebomsgade 5

9670 Løgstør

Tilsynet er gennemført den 20. April 2023.

Baggrund	3
Siden tilsynet i 2022	3
Tilsynets konklusion og anbefalinger	4
Læsevejledning	5
Fund og tilsynets vurderinger	6
Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation	6
UTH - utilsigtede hændelser	6
Kompetencer og tværfagligt samarbejde	7
Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død	7
Aktiviteter	7
En værdig død	8
Ernæringsindsats	8
Samarbejde med borgere og pårørende	9
Borgere	9
Pårørende	9
Medicinhåndtering	9

- 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 Løgstør lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2023 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 følges op af tilsynets anbefalinger.

Der er anbefalinger under:

- UTH
- Livskvalitet

Tilsynet anbefaler

- at det sikres at alle medarbejdere er klar over, hvorfor der skal registreres UTH
- at holdningen til registrering af UTH drøftes, så alle er klar over, at det ikke er at angive kolleger, når man registrerer UTH
- at punktet UTH - hvor, hvornår og hvordan sættes på dagsorden til flere møder f.eks. kan tavlen i personalerummet danne baggrund for drøftelsen.
- at det besluttet, hvem der er ansvarlig for at starte dokumentation af livshistorie i Cura
- at det sikres, at livshistorien er dokumenteret i Cura hos de borgere, der ønsker det, og at det er dokumenteret, hvis de ikke ønsker det.

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.

POWER CARE

Siden sidst

Siden tilsyn 2022 har der været fokus på:

- Projekt Borger før opgaven
Det er et projekt, der strækker sig over 2 år. Der er søgt og bevilget eksterne midler.
Det er "landgruppen" der indgår i projektet, som starter efter sommerferien. Det er et eksternt firma, der står for opgaven.
Der er i projektet fokus på borgeren på det tidspunkt medarbejderne kommer, og der kan ændres på en ydelse til en anden, hvis der skønnes behov for det.
I projektperioden skal medarbejdere fra myndighedsafd fysisk være i hjemmeplejen et antal dage i ugen. Afstanden mellem myndighed og udfører bliver på den måde kortere.
Det drøftes om der skal visiteres "pakker", som udfører selv kan "agere" indenfor
- UTH.
Der er arbejdet meget med denne opgave siden sidst.
Der er en tavle i personalerummet med overskriften UTH. hvor der er beskrevet hvor/ hvordan / hvornår. Der arbejdes på, at der skal udnævnes ambassadører ift UTH for at få viden ud til alle medarbejdere.
Der indberettes samlet rapportering ift ikke givet medicin og fald. Det er sygeplejersken, der indsamler og sikrer læring. Øvrige UTH indberettes i Cura.
- Faglig udvikling.
Der arbejdes løbende med fælles sprog 3 og Cura cafe.
I fremtiden sker der ændringer i måden, der skal dokumenteres i Cura, hvor medarbejderne skal have ny undervisning / temadage. Det er teamlederen, der har fokus på den faglige udvikling.
- Ny leder og ny teamleder
Den nye leder for plejeenheden startede den 1. juli 2022 og den nye teamleder den 1. februar 2023. De skal finde sig selv i de nye roller.
For medarbejderne har det betydet flere skift, fordi en teamleder var konstitutionelt, før den nye leder tiltrådte. Samtidig var der en opbremsning i efteråret ift. økonomien
Det gav en utryghed hos medarbejderne, fordi der skulle siges farvel til 6 kollegaer

Fund og tilsynets vurderinger

Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

De 4 interviewede medarbejdere giver alle udtryk for, at der er en god tone i Hjemme- og Sygeplejen i Løgstør.

Der er plads til humor. Det bliver fremhævet, at værdighedsprojekt, hvor flere medarbejdere har været af sted, er en god fælles platform for at drøfte svære situationer.

Tilsynet oplever, at de 4 medarbejdere tager udgangspunkt i den enkelte borger, og hvad der passer ind.

Hos nogle er det godt med humor, og hos en anden er der en speciel jargon.

Hvis der er en uoverensstemmelse, tager man snakken med hinanden straks.

Møder

- Der holdes morgenmøde dagligt
- Der triageres to gange om ugen for dagvagterne, og tre gange om ugen for aftenvagter.
- Gruppemøder afholdes for henholdsvis landdistrikt og bydistrikt en gang om måneden. Gruppemøde for sygeplejersker og aftenvagter en gang om måneden. Leder og teamleder deltager i gruppemøderne.
- Desuden holder sygeplejersker og SSA møde hver 6. uge, og sparring en gang om ugen.

Dokumentation

Samtykke og ingen genoplivning dokumenteres i Cura, ved stikprøver var dette i orden.

Alle medarbejderne havde let ved at finde rundt i Cura.

UTH - utilsigtede hændelser

UTH vedrørende medicin der ikke er givet og fald registreres på ark på kontoret, og dokumenteres i Cura som en observation. Øvrige UTH dokumenteres direkte i Cura.

Det er sygeplejersken, der samler dem sammen en gang om måneden og sikrer læring.

- To medarbejdere siger, at det er drøftet på et triageringsmøde.
- En medarbejder siger det er drøftet på et sygepleje/ SSA møde, og en anden medarbejder kan ikke huske, om det er drøftet.
-
- En medarbejder fortæller, at hun har oplevet, at der var et forkert antal piller i doseringsæsken. Medarbejderen gav besked videre til SSA uden at registrere det som en UTH. "Der skete jo ikke noget for borgeren," som medarbejderen siger.
- En medarbejder giver udtryk for, at holdningen hos nogle medarbejdere er, at man ikke skal angive en kollega, der begår fejl, og altså ikke registrere en UTH.

Medarbejderne orienterer sig i Cura forud for medicingivning, og tæller antal piller, der skal gives.

Medicinen er i aflåst boks og doseringsæske er forsynet med navn og cpr nr.

Klager

Der har været en klage, som er afsluttet.

Der er et godt samarbejde med de pårørende. Hvis der er undren eller kritik tages dialogen med det samme, så kan en egentlig klage forebygges.

De 4 medarbejdere giver udtryk for, at de lytter og tager dialogen, hvis der er borgere eller pårørende der har nogle ting de ikke er helt tilfredse med.

På den måde kan de afslutte de fleste henvendelser, og ellers henviser de til leder.

De oplever ikke, at der er mange, der har noget, de er utilfredse med.

Tilsynets vurderinger:

Der er stadig usikkerhed om registrering og holdning til UTH.

I alle øvrige målepunkter lever Hjemme- og Sygeplejen i Løgstør op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdigheds politikken og fokuspunkter for 2023 for god kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

Tilsynets anbefaler:

- at det sikres at alle medarbejdere er klar over, hvorfor der skal registreres UTH
- at holdning til registrering af UTH drøftes, så alle er klar over, at det ikke er at angive kolleger at registrere UTH
- at punktet UTH - hvorfor, hvornår og hvordan sættes på dagsorden til flere møderKompetencer og tværfagligt samarbejde

Medarbejdernes grund kompetencer er beskrevet på ark på kontoret.

Disse kompetenceark bruges aktivt i forbindelse med pleje og omsorg hos den enkelte borger.

Uddelegeret kompetence er dokumenteret i Cura ved den enkelte borger.

Det er sygeplejersken, der er ansvarlig og skriver en dato for opfølgning på.

Ved stikprøver var dette i orden. Systemet kan ikke sikre, at der gives besked om denne opfølgning.

Tværfagligt arbejde

De 4 interviewede medarbejdere oplever, at det tværfaglige samarbejde fungerer godt. Man hjælper hinanden. Dialogen med de forskellige samarbejdsparter fungerer godt. Et undervisningsforløb med overskriften " Værdighed" er afsluttet. Det er et kursus i personcentreret omsorg. Flere medarbejdere nævner det som et godt forløb, som de kan bruge i dagligdagen.

Tilsynets vurderinger:

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

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død

Livshistorie

Det blev oplyst, at det ikke er valgt en ansvarlig for, hvem der starter livshistorien op i Cura. Alle medarbejdere fortalte, at de kan tilføje nye oplysninger til livshistorien.

Ved stikprøver var der ikke dokumenteret livshistorie i 3 tilfælde.

- En medarbejder siger, at hun bruger livshistorien som udgangspunkt for en snak med borgere.
- En medarbejder siger, at hun ikke skriver i livshistorien, selvom hun drøfter det med borgeren.
- De 4 medarbejdere fortæller, at de tager udgangspunkt i, hvad borgerne selv kan. De vægter selvbestemmelse højt, men oplever også, at selvbestemmelse kan være en svær balance i forhold til de pårørendes ønsker.

Aktiviteter

Der er forskellige aktiviteter som medarbejderne henviser til.

Der er dagcenter på plejecenter, klippekort, besøgsven, torsdagscafe og et godt samarbejde med ældresagen. En borger, der har besøgsven, en anden klippekort til en gåtur og snak. Tilsynet oplevede 3 borgere komme i dagcenter og spise.

En værdig død

Når der skrives livshistorie, drøftes ønsker til den sidste tid.

Medarbejderne siger, de kan rumme at snakke om døden og gør det, når det falder naturligt ind.

Der er dokumenteret i Cura, hvis der er taget stilling til, at der ikke skal ske genoplivning.

Tilsynets vurderinger:

Ved stikprøver i Cura er der ikke dokumenteret livshistorie i 3 tilfælde.

I alle øvrige målepunkter lever Hjemme- og Sygeplejen i Løgstør 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:

- at det besluttes, hvem der er ansvarlig for at starte dokumentation af livshistorie Cura
- at det sikres, at livshistorien er dokumenteret i Cura hos de borgere, der ønsker det, og at det er dokumenteret, hvis de ikke ønsker det.

Ernæringsindsats

De 4 medarbejdere har fokus på ernæring og lægger mærke til ændringer, når de besøger borgere. De borgere der ikke selv kan klare at lave mad får om morgenen smurt mad af medarbejderne og får mad bragt til middag. Det kan enten være varm mad leveret daglig eller mad til opvarmning i mikroovn leveret en gang om ugen. Der er også borgere, der spiser på dagcentret.

Der bringes mad ud fra Sønderup og Det Danske Madhus, som også laver diæter. Der bliver om morgenen også smurt mad til aften. Der vejes rutinemæssigt en gang om måneden og ellers individuelt.

Tilsynets vurderinger:

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

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Samarbejde med borgere og pårørende

Borgere

Tilsynet besøger 6 borgere.

De er alle godt tilfreds med den pleje og omsorg de modtager.

De oplever medarbejderne som søde og imødekommende. Omgangstonen tager udgangspunkt i den enkelte borger og hvad der passer ind, og der er plads til humor, smil og en respektfuld tone. Der er flere, der har fast kontaktperson og et team, hvor borgerne kender medarbejderne. Der lægges vægt på at skabe gode relationer til borgerne.

Pårørende

Tilsynet har haft telefonisk kontakt til 4 pårørende.

Alle giver udtryk for at være godt tilfredse med den pleje og omsorg, der bliver ydet. De oplever, at det fungerer godt med en fast kontaktperson. Alle medarbejdere er imødekommende og har en respektfuld omgangstone. De oplever, at de bliver medinddraget, og at samarbejdet fungerer godt. De bliver kontaktet, hvis der sker ændringer.

- En pårørende giver udtryk for, at der gives den hjælp, der er brug for
- En pårørende, der fremhæver en situation, hvor hendes mor er ulykkelig, og datteren kontakter hjemmeplejen. Der gik kun ganske kort tid, så fik hendes mor et besøg og en snak. Denne oplevelse er datteren utrolig glad for.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Hjemme- og Sygeplejen i Løgstør op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for et godt samarbejde med beboere 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 teamleder Tea Støttrup Laursen og telefonisk til leder Christina Secher.

Tilsynet blev foretaget den 20. april 2023 af Seniorkonsulent Elsebeth Norlen.