

# **Tilsynsrapport - ENDELIG**

**Uanmeldt kommunalt tilsyn i Vesthimmerland Kommune:**

**Servido A/S**

**Markedsvej 6**

**9600 Aars**

**Tilsynet er gennemført den 24. april 2023**

<b>Baggrund</b>	<b>3</b>
<b>Tilsynets konklusion og anbefalinger</b>	<b>4</b>
<b>Læsevejledning</b>	<b>5</b>
<b>Siden sidst</b>	<b>6</b>
<b>Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation</b>	<b>7</b>
Dokumentation	7
Klager	7
<b>Kompetencer og tværfagligt samarbejde</b>	<b>8</b>
Kompetencer	8
Tværfagligt samarbejde	8
Uddannelse	8
<b>Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død</b>	<b>8</b>
Livshistorie	8
Aktiviteter	9
En værdig død	9
<b>Ernæringsindsats</b>	<b>9</b>
<b>Samarbejde med borgere og pårørende</b>	<b>10</b>
Borgere	10
<b>Medicinhåndtering</b>	<b>10</b>

## 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 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

Der er tilknyttet ca. 80 borgere til den private hjemmeplejeleverandør Servido A/S.

Der er ansat ca. 36 medarbejdere og 15 faste afløser, der dels er studerende og dels ufaglærte.

Siden tilsynet i 2022 har der hos Servido A/S været fokus på;

- Utsigtede hændelser (UTH)
- Uddannelse af ufaglærte

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 2023, er tilsynets konklusioner, at Servido A/S lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2023 med følgende vurdering:

- **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.

### **Tilsynets anbefalinger**

Tilsynet har ingen anbefalinger.

## 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

Tilsynet oplever en venlig og imødekommende kultur hos borgerne. Der er respekt for den enkelte borger og der er en god tone og humor.

Der er ansat en ny faglig leder i oktober måned 2022.

### **UTH**

Ved tilsynsbesøg i 2022 var der flere anbefalinger ift. UTH, og denne opgave har ny leder fokuseret målrettet på at få gjort noget ved.

Der er nu skemaer til samlet registrering af fald og ikke givet medicin. De er i en mappe i personalerummet.

Medarbejderne registrerer UTH på disse og faglig leder samler dem sammen en gang om måneden.

Medarbejderne skriver en observation i Cura.

Øvrige UTH indberettes direkte i Cura.

Den faglige leder sikrer, at der sker læring af UTH, og punktet sættes på dagsordenen på fagmøderne, der holdes hver anden måned. Faglig leder deltager på disse.

Desuden sker der en individuel opfølgning, hvis det skønnes relevant. Det har været drøftet, at det er vigtigt at indberette og lære af evt fejl.

### **Mødestruktur**

- Medarbejderne møder ind på forskellige tidspunkter om morgenen
- Der er ingen fælles samling
- Medarbejderne fører triagering tavlen ajour
- Der afholdes 2 timers fagmøder for hvert team hver anden måned med en fast dagsorden og referat. Der er gennemgang af borgere og forskellige temaer
- Der afholdes SSA møder hver anden måned med referat

### **Uddannelse af ufaglærte.**

Der er et introduktionsforløb på 2 - 3 dage.

Det er vigtigt at "klæde" de ufaglærte godt på til opgaverne.

Der bliver også givet undervisning, hvor en øvedukke bliver brugt til at visualisere opgaver.

Der er ansat 2 forflytningsvejleder.

Servido A/S kan desuden trække på en ekstern forflytningsvejleder, der er ansat i kommunen.

## Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

De 4 interviewede medarbejdere giver alle udtryk for, at der er en god tone blandt alle kolleger. Der er ligeledes et godt samarbejde. De hjælper hinanden og oplever stor fleksibilitet.

Medarbejderne oplever, at der dels bliver lyttet til borgernes ønsker og behov, og dels bliver talt i en respektfuld tone. Der bliver taget udgangspunkt i, hvem borgerne er, og hos mange bliver humoren brugt.

Tilsynet oplevede både respekt og humor. Medarbejderne tager et individuelt skøn i den enkelte situation, og behandler borgerne forskelligt.

## Dokumentation

Medarbejderne orienterer sig i Cura ved vagtens begyndelse og i løbet af dagen. Kørelisterne er i Plan A og planlægger opdaterer ændringer i løbet af dagen. Triageringstavlen i grupperummet opdateres løbende. Samtykke, vaner, ingen genoplivning og livshistorie er dokumenteret i Cura og ved stikprøver var det i orden. Medarbejderne kan orientere sig i Cura.

## UTH

De 4 medarbejdere havde godt styr på indberetningen af UTH og læring af UTH.

Registrering af fald og ikke givet medicin sker på skemaer, som er i en mappe i personalerummet.

Medarbejderne skriver en observation i Cura på disse. Den faglige leder samler dem en gang om måneden.

Øvrige UTH indberettes direkte i Cura.

Den faglige leder sikrer læring af UTH på fagmøder hver anden måned.

Der kan desuden være en individuel opfølgning, hvis leder skønner det nødvendigt.

## Klager

Der er ikke registreret klager.

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.

## Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Servido A/S 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

### 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.

Delegeret kompetence er på et skema med navn og dato. Der er sidemandsoplæring og sikring af at udgaven kan udføres forud for delegering.

### Tværfagligt samarbejde

Medarbejderne oplever, at der er et godt tværfagligt samarbejde, hvor de hjælper hinanden.

Der er en god dialog til de forskellige samarbejdspartnere.

Lederen oplyser, at hun oplever, at der er et godt samarbejde generelt til de forskellige samarbejdspartnere, herunder visitation.

### Uddannelse

Medarbejderne deltager i webinar hvor de seneste ændringer i Cura introduceres. Efterfølgende vil der være Cura cafe en gang om ugen.

Der er medarbejdere, der deltager i temadag med overskriften "klar til samtalen".

### Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Servido A/S 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

Livshistorien skrives i Cura.

Det er den medarbejder, der starter hos en borger, der starter livshistorien op. Efterfølgende skriver alle medarbejdere nye oplysninger ind. Ved stikprøver var dokumentationen i orden.

Medarbejderne bruger livshistorien aktivt, specielt når de kommer til en borger, de ikke kender.

De 4 interviewede giver udtryk for, at der er mange små ting i de daglige besøg, der medvirker til øget livskvalitet hos borgerne.

Der er en, der siger, at hun gerne vil kunne mærke, at hun har gjort en forskel efter besøget. Hun fremhæver, at det gode humør er vigtig for hende. En anden fortæller, at det har stor betydning for borgeren, når det er hende, der kommer. En lægger vægt på, at der er tid til at snakke med borgere. Planlægger ringer til nye borgere og byder dem velkommen.



## 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.

## 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 Servido A/S 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

Borgerne vejes individuelt og medarbejderne har fokus på borgernes ernæringstilstand. Der er borgere, der selv tilbereder mad. Andre får mad fra Sønderup Landkøkken eller Det Danske Madhus. Medarbejderne serverer morgenmad, koger havregrød og smører mad hos borgere, der er visiteret til det.

### **Tilsynets vurderinger:**

I alle målepunkter lever Servido A/S 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 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. En borger går til aktiviteter ud af huset en gang om ugen. To borgere har ikke aktiviteter ud af huset. De har familie og venner, der kommer på besøg.

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.

Tilsynet oplever, at der er en god kontakt til borgerne, og de bliver behandlet respektfuldt og empatisk

### 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 mener, at der bliver givet den hjælp der er behov for.

Der er to pårørende der fremhæver, at hun oplever stor tryghed ved de medarbejdere, der kommer.

Der er en pårørende, der oplever at medarbejderne er imødekommende og hjælpsomme, og at de pårørende bliver medinddraget. Ligeledes er oplevelsen, at medarbejderne skaber gode relationer.

#### **Tilsynets vurderinger:**

I alle målepunkter lever Servido A/S op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 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 24. April 2023 af Seniorkonsulent Elsebeth Norlén.