

## Samlet tilsynsrapport – ENDELIG

Uanmeldt kommunalt tilsyn ved udbydere af hjemmepleje i  
Vesthimmerland Kommune

Tilsynene er gennemført i perioden fra d.11. april - 1. maj 2023 for:

Den kommunale hjemmepleje i

- Aalestrup
- Aars
- Løgstør
- Farsø

Den private leverandør

- Servido A/S

<b>Baggrund</b>	<b>3</b>
<b>Tilsynets samlede vurderinger</b>	<b>4</b>
<b>Læsevejledning</b>	<b>5</b>
<b>Tilsynets samlede konklusioner og anbefalinger</b>	<b>6</b>
<b>Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation</b>	<b>6</b>
Dokumentation	6
UTH - utilsigtede hændelser	6
Klager:	6
<b>Kompetencer og tværfagligt samarbejde</b>	<b>7</b>
<b>Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død</b>	<b>7</b>
<b>Ernæringsindsats</b>	<b>7</b>
<b>Samarbejde med borger og pårørende</b>	<b>7</b>
<b>Medicinhåndtering</b>	<b>8</b>
<b>Tilsynets samlede konklusion og anbefalinger</b>	<b>8</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.

I Vesthimmerland Kommune har der i 2023 været 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

Siden det uanmeldte tilsyn i 2022 har de forskellige udbydere af hjemmepleje i Vesthimmerland Kommune valgt at have fokus på forskellige fokusområder:

- Uddannelse - hos 4 udbydere
- UTH - hos 3 udbydere
- Dokumentation- hos 2 udbydere
- Økonomisk tilpasning - hos 2 udbydere
- Dosisdispenseret medicin - hos 2 udbydere
- Organisering - hos 1 udbyder
- Medarbejderfastholdelse - hos 1 udbyder
- Nyt projekt - borger før opgaven - hos 1 udbyder
- Ny leder og ny teamleder - hos 1 udbyder
- Revidering af pjese - "velkommen til nye medarbejdere" - hos 1 udbyder
- Projekt i "sikre hænder" fald opgaven - hos 1 udbyder
- Møder - hos 1 udbyder

Tilsynets vurdering er hos hver udbyder udarbejdet på baggrund af

- Interviews med
  - 6 borgere
  - 4 pårørende
  - 4 medarbejdere
  - leder i afdelingen

## Tilsynets samlede vurderinger

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2023, er det Tilsynets vurdering, at 4 ud af 5 udbydere af hjemmepleje i Vesthimmerland Kommune lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2023 med følgende vurdering:

- **Hjemme- og sygeplejen i Aalestrup**  
Vurdering: Særdeles tilfredsstillende
- **Hjemme- og sygeplejen i Aars**  
Vurdering: Særdeles tilfredsstillende
- **Privat Leverandør Servido A/S**  
Vurdering: Særdeles tilfredsstillende

-----

- **Hjemme- og Sygeplejen i Løgstør**  
Vurdering: Meget tilfredsstillende

-----

- **Hjemme- og Sygeplejen i Farsø**  
Vurdering: Mindre tilfredsstillende

Tilsynets samlede konklusioner og anbefalinger ses sidst i rapporten

## Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsynet 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.

## Tilsynets samlede konklusioner og anbefalinger

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2023 er det Tilsynets konklusion, at 4 udaf 5 udbydere af hjemmepleje i Vesthimmerland Kommune lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2023 med følgende konklusioner og anbefalinger

## Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

### Dokumentation

Anbefalinger:

- **Hjemme- og Sygeplejen i Aars:**
  - At livshistorierne gennemgås for at sikre, at alle borgernes livshistorier er dokumenteret i Cura
- **Hjemme- og Sygeplejen i Farsø:**
  - At registrering i Cura drøftes på et personalemøde, så medarbejderne får aftalt, hvor de dokumenterer hvilke ydelser
- **Privat Leverandør Servido A/S:**
  - At medarbejderne undervises i brugen af Cura, så det sikres, at alle medarbejderne er sikre i forhold til, hvor de respektive opgaver dokumenteres i Cura
  - At uddelegeret kompetence dokumenteres i Cura under den enkelte borger

### UTH - utilsigtede hændelser

Anbefalinger:

- **Hjemme- og Sygeplejen i Løgstør**
  - 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 møder
- **Hjemme- og Sygeplejen i Farsø:**
  - At der på et personalemøde drøftes, hvordan de registrerede UTH danner baggrund for de emner, der undervises i, så medarbejderne oplever, at der er god læring af deres registreringer.

### Klager:

Der har været en klage siden sidst, og den er afsluttet.

## Kompetencer og tværfagligt samarbejde

Anbefalinger:

- Hjemme- og Sygeplejen i Farsø:
  - At det undersøges, hvordan delegeret kompetence skal dokumenteres i Cura.
  - Tilsynet oplever at der er brug for klarhed ift hvordan der sikres opfølgning

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

Anbefalinger:

- Hjemme- og Sygeplejen i Løgstør
  - At det besluttes, 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

## Ernæringsindsats

Anbefalinger:

Tilsynet har ingen anbefalinger.

## Samarbejde med borger og pårørende

Anbefalinger:

- 4 ud af 5 udbydere af hjemmepleje i Vesthimmerlands Kommune lever op til et godt samarbejde med borgere og pårørende.
- 1 udbyder lever ikke op til et godt samarbejde med borgere og pårørende

Tilsynet følgende anbefalinger:

- **Hjemme- og Sygeplejen i Farsø.**
  - at der skal arbejdes med fagligheden
  - at der skal fokus på fastholdelse og rekruttering af medarbejdere
  - at der skal arbejdes med kulturen
  - at der skal arbejdes med hvordan medarbejdere møder borgerne
  - at der skal arbejdes målrettet med de mange skiftende medarbejdere
  - at kørelister gennemgås med henblik på optimering
  - at det drøftes, om der kan være fleksibilitet mellem ydelser, der er bevilget og den fleksibilitet borgerne efterspørger, eller om der skal ske en visitation til et akut opstået behov
  - at der udarbejdes en handlingsplan med udgangspunkt i ovenstående 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.

Der har ikke været forhold, som Tilsynet har haft grund til at reagere på.

## Tilsynets samlede konklusion og anbefalinger

Det er Tilsynets konklusion, at 4 ud af 5 udbydere af hjemmepleje i Vesthimmerland Kommune lever op til Serviceloven, Værdigheds Politikken, og Vesthimmerland Kommunes fokuspunkter for tilsyn for 2023, og tilbyder pleje og omsorg på et kvalificeret niveau.

Dette understøttes af, at 4 ud af 5 af Vesthimmerland Kommunes udbydere af hjemme- og sygepleje opnår vurderingen særdeles tilfredsstillende/ meget tilfredsstillende.

Der er en udbyder, der ikke lever op til et godt samarbejde med borgere og pårørende.

### Borgere

Borgere hos 4 udbydere giver udtryk for, at de er godt tilfredse med plejen og omsorgen.

De oplever, at de bliver lyttet til og bliver medinddraget. Der opleves en respektfuld omgangstone, hvor der er plads til både alvor og jokes, afpasset den enkelte borger. Borgerne oplever medarbejderne som imødekomme og søde.

Tilsynet oplever, at der er en respektfuld tone mellem borgerne og medarbejdere, et godt samarbejde og varme relationer. Det er tydeligt, at det er vigtigt for borgerne, at de kender de personer, der kommer i deres hjem. Der er 3 udbydere, der fortæller, at der arbejdes i teams, så borgerne kommer til at kende alle i teamet. Tilsynet oplever nogle engagerede medarbejdere, der er glade for deres job.

Hos 1 udbyder giver borgerne udtryk for, at de er glade for de faste medarbejdere, de er søde og imødekomme. De lytter og giver sig tid.

Alle de interviewede borgere oplever skiftende og mange forskellige afløsere. Det er en udfordring for både borgere og de faste medarbejdere.

Borgerne oplever, at afløseren ikke ved, hvilke opgaver der skal løses.

### Pårørende

Hos 4 udbydere er de pårørende godt tilfredse med den pleje og omsorg, der bliver ydet. De oplever et godt samarbejde med medarbejderne og en empatisk og respektfuld tilgang til borgerne.

De pårørende siger, at der bliver givet den hjælp der er behov for, og de er trygge ved de medarbejdere der kommer. De oplever, at de bliver medinddraget i tilstrækkelig grad og oplever, at medarbejderne har et godt humør. De pårørende sætter stor pris på fast kontaktperson og organisering i teams.

Hos 1 udbyder giver de pårørende udtryk for de samme oplevelser, som borgerne har .

De pårørende er generelt tilfredse med de faste medarbejdere, men denne oplevelse overskygges af det negative indtryk de mange afløsere giver. Det giver utryghed, og der skabes ingen god relation.

Der er pårørende der siger, at der mangler fokus på borgeren frem for på ydelsen.

## **Medarbejdere**

Tilsynet oplever, at medarbejdere har en respektfuld omgangstone hos borgerne. Ligeledes bliver der taget udgangspunkt i, hvem den enkelte borger er, og kommunikationen retter sig herefter.

Tilsynet møder engagerede medarbejdere, som gerne vil fortælle om deres opgaver, og hvordan de løser dem. Dette gav anledning til mange gode faglige diskussioner.

## **Dokumentationen**

Dokumentationen i Cura er overordnet god, men det er en opgave, der hele tiden skal arbejdes med.

Tilsynet oplever at medarbejderne har lettere ved at orientere sig i Cura ved dette års tilsyn. Desuden er der arbejdet meget bevidst med UTH, og der er sket forbedringer.

Tilsynet har anbefalinger både ift dokumentation og UTH som tidligere beskrevet.

Denne samlede rapport blev udarbejdet den 2. juni 2023 af Seniorkonsulent Elsebeth Norlen