

HJORTSHØJ & MØLLER CARE
G.C. AMDRUPS VEJ 5
8200 ÅRHUS
Mail. Mettehjortshojgmail.com
Tlf. 26185690

Tilsynsrapport

Leverandør tilsyn 2021

Servido

Vesthimmerlands

Kommune

Distrikt: Servido

Adr.: Markedsvej 6, 9600 Aars

Leder: Dorthe Melgaard

Tlf.: 99989741

Mail: dom@servido.dk

Tilsynsdato:16.06. 2021

1.Fakta om tilsynet

Formål

- √ At myndigheden – blandt andet via borgernes oplysninger – kan sikre sig, at borgerne får den hjælp, de er visiteret til, og at hjælpen udføres på fagligt kvalificeret vis med fokus på personlig pleje og omsorg, praktisk bistand, genoptræning og vedligeholdelsestræning.
- √ At tilsynene skaber mulighed for læring og faglig udvikling.
- √ At der føres tilsyn med en række aspekter vedrørende fysiske ressourcer, organisation og trivsel.
- √ At vurdere om leverandørerne og hjemmeplejen fagligt og organisatorisk reflekterer over den kvalitet der ydes.
- √ At sikre, at leverandørerne og hjemmeplejen arbejder ud fra Vesthimmerlands kommunes kvalitetsstandarder.
- √ At tjekke hvorvidt dokumentationsforpligtigelsen lever op til gældende faglige standarder i Vesthimmerlands kommune.
- √ At leverandørerne lever op til deres tilbageløbspligt, hvis borgerens behov ændrer sig - hvad enten det øges eller mindskes
- √ At hjælpen tilrettelægges og udføres fagligt og økonomisk ansvarligt

Hjortshøj & Møller Care har den 16.06.2021 gennemført uanmeldt tilsyn hos leverandør Hjemmeservice Servido I tilsynet deltog afdelings og faglig leder Dorthe Melgaard, social- og sundhedsassistent Lise Lotte Larsen, Driftsplanlægger Cecilie S. Johannesen, social- og sundhedshjælper Karina Nielsen. Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglig konsulent Mette Hjortshøj.

Faglige fokusområder for tilsynet 2021 Vesthimmerlands Kommune:

- √ Den visiterede ydelse
- √ Personlig- og praktisk hjælp
- √ Sektorovergange/samarbejde
- √ Personalekompetencer
- √ Medicin
- √ Sundhedsfaglig dokumentation

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

- √ Udpegning af 5 borgere sammen med teamets planlægger
- √ Borgerinterviews af 5 borgere
- √ Dialogmøde med leder og medarbejdere med forskellig faglig baggrund.
- √ Dokumentationsgennemgang
- √ Opsamling/tilbage melding til hjemmeplejeleder – afdelings-og faglig leder
- √ Udarbejdelse af rapport med samlet vurdering/kategorisering

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

2.Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget den 16.06.2021 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 16.06.2021 var opfyldt.

Tilsynet giver bemærkning på:

- √ At der hos en borger er en tablet for meget i en af doseringsæskerne i forhold til den ordinerede medicin i FMK.

Der skal udarbejdes en handleplan på punkterne, der er givet bemærkning på inden den 02.08.2021. Handleplanerne sendes til Per Nielsen Elb og til sygeplejefaglige konsulent Mette Hjortshøj.

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer med baggrund i bl.a. ikke opfyldte målepunkter:

- √ At vurderingen af helbredstilstande á jour føres/opdateres
- √ At der er opmærksomhed på, at der sker løbende vægtkontrol af borgeren der får sondeernæring.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten (hørings svar).

Afdelings og faglig leder Dorthe Melgaard blev kontaktet den 05.07.2021. Der var få faktuelle rettelser til rapportens ordlyd. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

3. Fund ved tilsynet

Borgeroplevet kvalitet

Kriterier for udvælgelse:

En borger der fornyelig er udskrevet fra sygehus/rehabiliteringscenter el.lign.

En social belastet borger med behov for omfattende hjælp

Tre borgere, der modtager hjemmeplejeydelser.

Tilsynet besøgte i alt 5 borgere – 1 mand og 4 kvinder. Borgerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. Alle 5 borgere boede i handicapvenlige lejligheder. Der var besøg af borgere både på landet og i byen. Borgerne repræsenterede en aldersspredning mellem 68 og 88 år. Alle 5 borgere var i stand til at svare fyldestgørende på tilsynets spørgsmål.

Målepunkter	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Borgeroplevet kvalitet				
Selvbestemmelsesret				
Oplever du, at du bliver set, hørt og inddraget af personalet?	xxxxx			Alle fem adspurgte borgere tilkendegiver, at de føler sig set, hørt og inddraget af personalet. Borgerudsagn: <i>"Personalet er meget opmærksomme på at inddrage mig i det, der skal besluttes og gøres."</i>
Bliver din selv- og medbestemmelsesret respekteret?	xxxxx			De fem borgere tilkendegiver, at deres med- og selvbestemmelsesret bliver respekteret af personalet. Borgerudsagn: <i>"Jeg kan selv sige til og fra. De er gode til at støtte mig. Jeg bliver respekteret, - de ringer på klokken og siger hvem de er."</i> En anden borger oplyser: <i>"De spørger mig altid inden de gør noget, og respekterer mine valg. De respekterer, at det er mit hjem."</i>
Personlig/praktisk hjælp/rehabilitering Hjælpe midler				
Hvad har du brug for personalet hjælper dig med i hverdagen? - personlig pleje - praktisk bistand	xxxxx			De fem udvalgte borgere har brug for hjælp fra Servido i varierende grad. En borger får blot to tryghedsbesøg, hvor personalet minder hende om, at hun skal tage sin medicin. Borgeren tilkendegiver, at besøgene er betryggende for hende. En anden borger får hjælp/støtte i forhold til personlig hygiejne og bad og rengøring hver 3. uge. Borgeren ville gerne have hjælp til skift af sengetøj hver 14. dag. To af borgerne sidder i kørestol og har brug for meget hjælp, de får hjælp mange gange i døgnet. De får hjælp og støtte til personlig hygiejne og til bad.

				<p>De får hjælp til på- og afklædning. Den ene borger får hjælp til sondeernæring m.m.</p> <p>Den fjerde borger får hjælp til medicinadministration.</p> <p>Den femte borger får hjælp til personlig pleje og bad to gange om ugen.</p> <p>Fire af de fem borgere får hjælp til medicindosering og tre af borgerne får hjælp til rengøring.</p>
<p>Oplever du at have de hjælpemidler, der skal til for at du kan være mest mulig selvhjulpen?</p>	xxxxx			<p>To af de fem borgere er kørestolsbrugere og forflyttes ved hjælp af lift. Borgerne har mange hjælpemidler i hjemmet og den ene angiver: <i>"jeg har de hjælpemidler, jeg har brug for og jeg er så selvhjulpen som jeg kan blive."</i> Den anden udtaler: <i>"Jeg har alle de hjælpemidler, jeg har brug for og det letter min hverdag. Fx er det muligt for mig selv at tømme opvaskemaskinen, og andre lette huslige gøremål fordi jeg har en elektrisk kørestol."</i></p> <p>Tre andre borgere kommer omkring ved hjælp af rollator og er ligeledes tilfredse med deres hjælpemidler.</p>
<p>Hvad er dit mål i forhold til, hvad du gerne selv vil kunne?</p> <p>Oplever du at den hjælp du får tager udgangspunkt i dine behov og ressourcer?</p>	xxxxx			<p>De fem borgere har alle et overordnet mål nemlig, at de i så vid udstrækning som muligt kan klare opgaver selv i eget hjem. Og så længe som muligt bevare og for nogle af borgernes vedkommende endda forbedre deres funktionsniveau.</p> <p>En af borgerne fremhæver, at hun gjorde mærkbare fremskridt både under og lige efter et ophold på Sclerosehjemmet i Ry. En anden borger tilkendegiver: <i>"Jeg vil bare gerne kunne blive ved med at kunne ordne lidt forskelligt i mit hjem, jeg vasker fx selv tøj."</i></p> <p>De fem borgere tilkendegiver samstemmigt, at der i plejen er tid og plads til at de varetager alle de funktioner, de selv kan.</p>

Overholdes det aftalte tidspunkt for leveringen af hjælpen? Ved evt. afvigelser får du da besked herom?	xxxxx			Alle fem borgere oplyser, at personalet kommer til den aftalte tid. En borger tilkendegiver: <i>"De kommer på det aftalte klokkeslæt."</i> Det tilkendegives ligeledes fra alle fem borgere, at de får besked om afvigelser. Borgerudsagn: <i>" De ringer altid ved afvigelser."</i>
Bliver du tilbudt en erstatningshjælp fx ved sygdom/ferie/helligedage?	xxxxx			De fem borgere tilkendegiver samstemmigt, at der altid kommer personale til de aftalte opgaver. I forbindelse med sygdom, helligdage eller ferie bliver borgerne tilbudt erstatningshjælp. Borgerudsagn: <i>"Jeg bliver altid tilbudt erstatningshjælp. De prøver så vidt muligt at sende dem, der kender mine rutiner og det betyder så meget for mit velbefindende."</i>
Har du en fast hjælper eller kommer der mange forskellige i dit hjem?	xxxxx			Alle fem borgere oplever, at der er et fast personale eller flere faste personaler, de er meget glade for. De oplever imidlertid også, at der i perioder kommer mange forskellige i deres hjem. Borgerudsagn: <i>"Jeg har en fast hjælper i dagtiden. Hele sidste uge var det dog forskellige hver dag."</i> En anden borger udtaler: <i>" Der kommer mange forskellige, men jeg har også en fast hjælper og hende ville jeg ikke undvære."</i>
Er du tilfreds med det personale, der kommer i dit hjem? Oplever du, at personalet har de rette kompetencer?	xxxxx			De fem adspurgte borgere er enige om, at overordnet set er de meget tilfredse med det faste personale og oplever, at de venlige, dygtige og kompetente. Borgerudsagn: <i>"Jeg er bestemt tilfreds med det personale, der kommer. De uddannede har de rette kompetencer."</i> En anden borger tilkendegiver: <i>" Personalet er bestemt kompetente, men jeg er selvfølgelig mest tilfreds med min faste hjælper."</i>
Visiterede ydelser				
Oplever du, der er overensstemmelse mellem de ydelser du er visiteret til og den hjælp, der bliver leveret	xxxxx			Alle fem adspurgte borgere angiver, at der er overensstemmelse mellem de ydelser, de er visiteret til og de ydelser de får.
Hvordan oplever du den hjælp der leveres?	xxxxx			Fire af de fem borgere tilkendegiver, at de er tilfredse med den hjælp de får. Borgerudsagn: <i>" Jeg oplever, at</i>

				<p><i>hjælpen er i orden."</i></p> <p>Den femte borger oplyser, at der er for lidt tid til rengøringen, men er ellers tilfreds.</p>
Sektorovergange/samarbejde				
Du får hjælp af både hjælp hjemmeplejen og terapeuter- oplever du, at indsatsen er koordineret, således der arbejdes med samme mål for dine ydelser?	xxx		xx	Tre af de fem borgere modtager fysioterapi hhv. en og to gange ugentligt. De oplever alle tre, at fysioterapien er velkoordineret i forhold til den hjælp, de modtager fra Servido.
(Møntet på evt. borger, der for nylig er udskrevet fra sygehus, aflastningsophold, rehabiliteringsophold el.lign. :) Oplevede du, at hjælpen var tilrettelagt og koordineret så det var trygt at komme hjem?			xxxxx	

4.Medicin og Dokumentation:

Medicin-tjek	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Medicin-tjek				
Findes al den ordinerede medicin i borgerens medicinbeholdning?	xxxx		x	
Er der ordinationer for alle præparater borgeren har i sin medicinbeholdning (og maks.-dosis herfor)?	xxxx		x	
Er der overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten i FMK og i doseringsæskerne?	xxx	x	x	Hos en borger er der en tablet for meget i en af doseringsæskerne i forhold til den ordinerede medicin i FMK. Tilsynet giver bemærkning på: At der hos en borger er en tablet for meget i en af doseringsæskerne i forhold til den ordinerede medicin i FMK.
Er doseringsæskerne mærket med borgerens navn og cpr-nummer?	xxxx		x	
Er aktuel medicin opbevaret adskilt fra ikke aktuel medicin?	xxxx		x	
Bruges de farvede poser?	xxxx		x	
Er holdbarhedsdatoen på borgerens medicin overholdt?	xxxx		x	
Er der anbrudsdato på medicinske salver, dråber og andet medicin med begrænset holdbarhed efter åbning?	x		xxxx	
Dato for medicingennemgang?	xxxxx			

Dokumentations-tjek	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke Aktuelt	
Helbredsoplysninger (Generelle oplysninger)	xxxx			
Funktionsevne tilstande – 5 tilstande vurderes fra 1-4	xxxx			For en af borgerne er der ikke sket opdatering af funktionsevne tilstande siden 2019.
Helbredstilstande – vurdering 1: Funktionsniveau 2: Bevægelsesapparat 3: Ernæring 4: Hud og slimhinder 5: Kommunikation 6: Psykosociale forhold 7: Respiration og cirkulation 8. Seksualitet 9: Smerter og sanseindtryk 10: Søvn og hvile 11: Viden og udvikling 12: Udskillelse af affaldsstoffer	xxxx	x		For en borger, der har KOL mangler oprettelse af respiratorisk vurdering. For samme borger mangler udfyldelse af bevægelsesapparatet, hvor borgeren har usikker gangfunktion og bruger rollator. For en borger, der er under observation for demenssymptomer, fremgår det ikke i vurderingen af kommunikation og psykosociale forhold. Tilsynet anbefaler: At vurderingen af helbredstilstande á jour føres/opdateres
Indsatser, handlingsanvisninger og observation	xxxx	x		Hos en borger, der skulle vejes i forbindelse med, at borgeren får sondeernæring, er borgeren ikke blevet vejlet i et år. Tilsynet anbefaler at: At der er opmærksomhed på, at der sker løbende vægtkontrol af borgeren der får sondeernæring.
Besøgsplan	xxxxx			
Livshistorie	xxxxx			
Informeret samtykke Samtykkekompetencer	xxxxx			

Tilsynet giver bemærkning på:

- √ At der hos en borger er en tablet for meget i en af doseringsæskerne i forhold til den ordinerede medicin i FMK.

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer med baggrund i bl.a. ikke opfyldte målepunkter:

- √ At vurderingen af helbredstilstande á jour føres/opdateres
- √ At der er opmærksomhed på, at der sker løbende vægtkontrol af borgeren der får sondeernæring.

5. Medarbejderoplevelt kvalitet / dialogmøde

Dialogmøde med: faglig leder Dorthe Melgaard, social- og sundhedsassistent Lise Lotte Larsen, Driftsplanlægger Cecilie S. Johannesen, social- og sundhedshjælper Karina Nielsen.

Interview Faglige fokuspunkter 2021	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Værdigrundlag				
Hvilke værdier har I fokus på i mødet med borgeren?	x			Personalet tilkendegiver, at det er vigtigt at imødekomme borgernes ønsker og respektere deres forskellighed, samt være ydmyg overfor, at det er deres hjem. Medarbejderudsagn: " I vores værdigrundlag fremgår det, at vi bestræber os på, at det så vidt muligt er de samme personaler, der kommer ud til borgeren". Medarbejderudsagn: "Vi behandler borgeren med respekt ud fra den personlighed, den enkelte borger har."
Hvordan respekterer I borgerens ret til selv- og medbestemmelse?	x			Personalet tilkendegiver, at de har fokus på at respektere borgernes selv- og medbestemmelsesret. Det udmøntes i stor fleksibilitet i forhold til at borgernes dage og behov er forskellige. Medarbejderudsagn: "Vi er meget fleksible i forhold til, hvis en borger fx har haft en dårlig morgen og ikke magter at komme i bad den dag. Det koordineres med planlæggeren,

				<i>at det så kan blive en dag, hvor det passer borgeren. Vi tilgodeser ligeledes, at borgeren kan få hjælp til et bad, hvis borgeren skal i byen"</i>
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering				
Hvordan sikrer I, at hjælpen tilrettelægges og udføres fagligt og økonomisk ansvarligt?	x			<p>Det tilkendes gives, at personalet er gode til at komme med tilbagemeldinger, hvis besøgene/ruterne kan tilrettelægges mere hensigtsmæssigt, så der bliver udvist resourceansvarlighed. Personalet oplyser, at de har fokus på at matche de rette ressourcer med de rette opgaver indenfor de givne økonomiske rammer. Der er ligeledes opmærksomhed på at få op- og nedjusteret borgerens behov for hjælp.</p> <p>Medarbejderudsagn: " vi er opmærksomme på at kommunikere tilbage til planlæggeren, hvor der enten er brug for mere tid eller mindre tid ude hos en borger. Det gælder begge veje, også hvor der ikke er brug for så meget tid hos en borger, der nu kan klare det selv."</p>
Hvordan forsøger I i plejen at opnå, at borgeren kan blive helt eller delvist selvhjulpent?	x			<p>Medarbejderudsagn: " Det borgerne kan selv, skal de selv have lov til at gøre, ellers opmuntrer vi dem til at gøre det. Vores rolle er også at være der og give borgerne den fornødne tryghed, så de får mod på at prøve selv. Vi prøver med små skridt at motivere borgerne til at gøre mere og mere selv. Her er det også en fordel, at vi kender de borgere godt, vi kommer hos."</p>
Visiterede ydelser				
Oplever I, at der er en tydelig målsætning for den hjælp, der skal leveres hos borgeren? Ifald der ikke er en tydelighed-hvad gør I så?	x			<p>Medarbejderudsagn: "Vi arbejder altid rehabiliterende ud fra, hvad borgeren kan. Det er mere synliggjort, når borgeren har et rehabiliterende forløb."</p> <p>Det tilkendes gives, at der generelt er en tydelig målsætning for den</p>

				<p>hjælp, der skal leveres hos borgeren. Det udmønter sig i den tilgang, der fremgår af besøgsplanen.</p> <p>I forhold til SUL ydelserne er det Sygeplejerskerne, der visiterer, der laver målene.</p>
<p>Hvorledes giver I en tilbagemelding til jeres leder eller visitationen, når en borgers behov ændrer sig?</p> <p>Sørger I for at få ydelsen afsluttet, når en borgers behov for hjælp ikke længere er eksisterende?</p>	<p>x</p> <p>x</p>			<p>Personalet tilkendegiver, at de er gode til at få hjælpen op- og nedjusteret, Personalet oplyser ligeledes, at de har fokus på at få afsluttet ydelsen, når borgeren ikke længere har behov herfor.</p> <p>Medarbejderudsagn: " Vi giver med det samme en tilbagemelding til vores planlægger, når en borgers behov ændrer sig. Indimellem skriver vi også direkte til sygeplejersken fx, hvis sårplejen ophører fordi, der er sket en opheling af såret."</p>
Sektorovergange/samarbejde				
<p>Hvordan arbejder I med at sikre borgerovergange fx mellem sygehus, rehabiliteringen, aflastningsophold og hjemmeplejen?</p>	x			<p>Det tilkendegives, at personalet er meget opmærksomme på, hvis borgerne fx har opfølgende undersøgelser eller andet, de skal have hjælp til i efterforløbet på en udskrivelse fra sygehuset. Det kan fx være at hjælpe med at bestille transport til undersøgelser m.m.</p> <p>Medarbejderne kan også være proaktive i forhold til at ringe til sygehuset for at høre, hvornår de påtænker udskrivelsen af borgeren. Dette for at være på forkant med bemanningen.</p> <p>Generelt oplever personalet, at der er et godt samarbejde med sygehuset omkring udskrivelserne.</p>
<p>Hvordan sikrer I jer kontinuiteten omkring borgeren?</p>	x			<p>Det prioriteres højt, at det meget er det samme personale, der kommer hos borgeren.</p> <p>I distrikterne er personalet opdelt i teams, så det ofte kun er to personer borgerne ser.</p>
<p>Hvordan er det tværfaglige samarbejde mellem de forskellige samarbejdspartnere fx fysioterapeuter, ergoterapeuter m.m.?</p>	x			<p>Det angives, at der er et virkelig godt samarbejde med fysioterapeuterne og ergoterapeuten. Servido har ansat en fysioterapeut, der vejleder i</p>

				svære forflytninger og vurderer hvilke hjælpemidler der er brug for ude hos borgeren.
Medarbejderkompetencer				
Oplever I at have de kompetencer, der skal til for at varetage de opgaver, der skal leveres?	x			<p>Personalet oplever, at de generelt har de fornødne kompetencer. Det oplyses, at de har en åben kultur, hvor det både er tilladt og forventes, at personalet siger fra over for opgaver, som de er usikre over for eller som ligger uden for deres kompetence.</p> <p>Medarbejderudsagn: <i>"Jeg oplever bestemt jeg har de kompetencer der skal til for at varetage opgaverne, ellers siger jeg fra og ringer efter en, der fagligt kan hjælpe."</i></p>
Hvordan arbejder I med delegation?	x			Kommunens instrukskema for delegation er hængt op på en stor opslagstavle, så det er synligt hvilke opgaver hver faggruppe må varetage. Delegationen er personlig - en konkret opgave hos en bestemt borger, som en bestemt medarbejder er oplært i.
Hvordan introduceres nye medarbejdere?	x			Nye medarbejdere introduceres i henhold til et omfattende introduktionsprogram. Den nye medarbejder får tilsendt et personligt brev fra en mentor, hvor mentoren agerer livline igennem introduktionstiden. Dette program tilpasses den enkelte nye medarbejder afhængig af vedkommendes faglige og erfaringsmæssige baggrund. En del af programmet er oplæring i brug af Cura ved en superbruger, og hvordan der kvitteres for udlevering af medicin. En del af introduktionsprogrammet er også baseret på E-learning.
Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling?				Flere af medarbejderne har været på demenskursus og på kursus i fælles-sprog III. Medarbejderne

				følger desuden diverse E-learningkurser.
Hvordan arbejder I med UTH? Hvem er ansvarlig for UTH? Indberetning? Bruges UTH til læring?	x x			Alle medarbejdere indrapporterer UTH'erne elektronisk. Afdelings og faglig leder er UTH ansvarlig. Medarbejderudsagn: <i>"UTH er noget vi skal lære af, det er vigtigt at få dem indberettet, så det er noget vi kan lære af. Dette for, at vi kan få analyseret nogle uhensigtsmæssige arbejdsgange."</i>
Dokumentation				
Hvordan arbejder I med dokumentationen? Er der nøglepersoner?	x			Alle borgere har en kontaktperson, der står noteret i Cura, der er ansvarlig for den pågældende borgers dokumentation. Desuden er hver enkelt medarbejder, der observerer ændringer hos borgeren ansvarlig for at få det dokumenteret. Medarbejderudsagn: <i>"Vi er alle ansvarlige for at få dokumenteret ændringer hos borgeren."</i>
Hvordan sikrer I at få ajourført borgerens data?	x			Personalet oplyser, at det er et fælles ansvar, at journalerne á jour føres og, at ændringer i borgernes journaler opdateres.
Er der audit hver 3. måned?	x			Der er løbende audit i forhold til opfølgingsdatoer og ændringer i borgernes tilstand.

6. Relevante oplysninger

Oplysninger om behandlingsstedet

Om tilsynet:

Servido er privat et privat firma og godkendt af Vesthimmerlands Kommune som privat leverandør af personlig pleje og hjemmehjælp.

Personalesammensætning

1 Sygeplejerske

12 Social- og sundhedsassistenter

21 Social- og sundhedshjælpere

1 ergoterapeut

1 fysioterapeut

12 Ufaglært

Der blev ved tilsynet foretaget følgende:

- Ved tilsynet blev der udført 5 uanmeldte besøg hos borgere med efterfølgende journalgennemgang.
- Ved tilsynet blev der gennemført dialogmøde med afsæt i interviewguide
- Ved den afsluttende tilbagemelding deltog afdelings og faglig leder Dorthe Melgaard
- Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglig konsulent Mette Hjortshøj

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 ældrechef Per Nielsen Elb og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted, og der skal ikke ske yderligere opfølgning.</p>
Betydende mangler	<p>Tilsynet har fundet betydende mangler</p> <p>Der er fundet betydende 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 ældrechef Per Nielsen Elb som kan være behjælpelig med sparring i udarbejdelsen og handleplanen.</p> <p>Handleplanen sendes til ældrechef Per Nielsen Elb og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.</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 ældrechef Per Nielsen Elb som vil være behjælpelig med at iværksætte de fornødne tiltag.</p> <p>Handleplanen sendes til ældrechef Per Nielsen Elb og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.</p>

Borgeroplevet kvalitet

Målepunkter Borgeroplevet kvalitet	Uddybning af målepunkt
Selvbestemmelse	
Selvbestemmelse og livskvalitet	Borgeren oplever sig respekteret og angiver at have indflydelse på sit eget liv.
Inddragelse i beslutninger	Borgeren føler sig inddraget i beslutninger, som tages vedrørende borgerens liv.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Vedligeholdelse af færdigheder	Borgeren har et ønske om at klare sig selv mest muligt. Borgeren oplever, at der er tid i plejen, og ved daglige gøremål til, at borgeren kan vedligeholde sine færdigheder.
Praktisk og personlig hjælp (Hjælp til rengøring, tøjvask, personlig pleje, toiletbesøg mv.)	Borgeren oplever at få den fornødne praktiske og personlige hjælp. Borgeren oplever at være selvbestemmende i forhold til, hvad der skal laves hos borgeren.
Kontinuitet i plejen.	Plejen af den enkelte borger varetages af færrest mulige medarbejdere, således at borgeren oplever kontinuitet i plejen.
Erstatningshjælp	Borgeren oplever at kunne få erstatningshjælp
Visiterede ydelser	
Ydelser	Borgeren modtager den personlige pleje og praktiske hjælp, som de er visiteret til
Sektorovergange/samarbejde	
Koordination	Borgeren oplever en struktureret og tryk hverdag i forhold til de ydelser borgeren får.
Sektorovergange	I forbindelse med udskrivelse oplevede borgeren, at hjælpen var koordineret og tilrettelagt.
Klippekortsordningen	
	Borgeren bestemmer selv hvad klippekortsordningen skal bruges til indenfor kommunens vedtægter.

Målepunkter for medicintjek

Målepunkter Faglig dokumentation	Uddybning af målepunkt
Medicinhåndtering	
Borgerens medicinbeholdning	Den ordinerede medicin findes i borgerens medicinbeholdning
Medicinordination	Der er ordination for alle præparater borgeren har i sin medicinbeholdning
Overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og doseringsæsker	Der er overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæsker
Ordinerede medicin i medicinbeholdningen	Den ordinerede medicin forefindes i medicinbeholdningen
Doseringsæsker er mærket korrekt	Doseringsæsker er mærket med borgerens navn og cpr.nr.
Aktuel medicin opbevares adskilt fra ikke aktuel medicin	Aktuel medicin opbevares adskilt fra ikke aktuel medicin.
Brug af farvede poser	De farvede poser bruges for at holde aktuelt medicin adskilt fra ikke aktuel medicin.
Holdbarhed på medicin	Holdbarhedsdatoen er ikke overskredet for medicinen
Anbrudsdato	Anbrudsdato er påført på salver, cremer mv.
Dato for medicingennemgang	Dato for medicingennemgang med egen læge fremgår af de sygeplejefaglige optegnelser

Dokumentation

Målepunkter Dokumentation	Uddybning af målepunkt
Sundhedsfaglig dokumentation	
Sygdomme (generelle oplysninger)	Der er en opdateret beskrivelse af borgernes sygdomme, samt af hvem der er ansvarlig for opfølgning og kontrol.
Funktionsevne tilstande	Borgeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande.
Helbredstilstande / 12 tilstande	Borgeren er udredt med relevante sundhedsfaglige tilstande og tilhørende indsatser og handlingsanvisninger. Jf. sygeplejefaglige optegnelser skal der som minimum tages stilling til, om patienten har potentielle og/eller aktuelle problemer indenfor de 12 sygeplejefaglige problemområder. Det skal fremgå af journalen, hvis en eller flere problemområder

	ikke er aktuelle for den enkelte borger – så det fremgår, at der er foretaget en vurdering af problemområderne.
Besøgsplan -Døgnrhythmeplan	Der er udarbejdet en besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Besøgsplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i borgerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.
Livshistorie	Der er udarbejdet en livshistorie og en beskrivelse af borgerens ønsker og vaner.
Patientrettigheder	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	Uddybning af målepunkt
Hjemmeplejeteams/Private leverandører	
Værdigrundlag	
Samspil med borgeren	Borgeren bliver mødt med respekt og værdighed.
Borgerens selvbestemmelse	Medarbejderne arbejder med at bevare og fremme borgerens selvbestemmelse og medbestemmelse
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Personlig/praktisk hjælp	Plejen udføres fagligt forsvarligt indenfor kommunens økonomiske rammer.
Vedligeholdelse af færdigheder	Personalet inddrager borgeren i de daglige gøremål, så han/hun kan gøre brug af egne ressourcer.
Visiterede ydelser	
Visiteret hjælp	Personalet oplever, at der er overensstemmelse mellem den visiterede hjælp og den hjælp borgeren modtager.
Tilbagekomende pligt	Personalet giver en tilbagemelding til visitationen/leder, når en borgers behov ændrer sig.
Sektorovergange/ samarbejde	

Sektorovergange/tværfagligt samarbejde	Medarbejderne oplever et konstruktivt og velfungerende tværfagligt samarbejde, som understøtter borgerens forløb. Der beskrives et godt samarbejde i forbindelse med udskrivelser af borgere fra sygehuset og rehabiliteringscentret.
Medarbejderkompetencer	
Kompetenceudvikling	Der arbejdes systematisk med kompetenceudvikling i løbet af året indenfor relevante faglige områder. Ex. hygiejne, dokumentation.
Introduktion af nye medarbejdere	Der arbejdes systematisk med introduktion af nye kollager, og der er afsat den fornødne tid til oplæring og introduktion. Der kan fremvises et relevant introduktionsprogram
Delegation	Der er udfyldt kompetenceskemaer i forhold til overdragelse af opgaver.
Organisering og læring	Der arbejdes systematisk med indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser. Endvidere drages læring af hændelserne. Der forefindes en UTH-ansvarlig.
Klippekortsordningen	
Understøttelse af borgerens livskvalitet Klippekortsordningen	Klippekortsordningen anvendes til borgere, hvor der er behov for en særlig individuel indsats for at højne borgerens livskvalitet
Dokumentation	
Kvalitetssikring af dokumentation	Der arbejdes med at sikre kvaliteten af dokumentationen fx ved nøglepersoner, kurser og audit.