

Tilsynsrapport

Hjemmeplejen

Tinglev Dag

2022



2. maj 2022

Aabenraa Kommune
Anna Marie Jensen

Indholdsfortegnelse

Formål	3
Tilsynsmetode og score	3
Generel info	4
Opfølgning fra sidste tilsyn	5
Kvalitetstema	5
Trivsel og værdighed – Score 4	5
Sundhed og Rehabilitering – Score 5	6
Dokumentation – Score 4	7
Ledelse og kompetencer – Score 4	8
Inddragelse af pårørende – Score 4	10
Tilsynets konklusion – Score	10
Hørings- opfølgings- og formidlings proces	11
Godkendt med anbefaling og/eller anmærkning	11

Formål

Det lovpligtige tilsyn er tilrettelagt og gennemført jf. Tilsyns-politikken 2022.

Formålet med tilsynet er at sikre, at leverandøren lever op til leverandørkravene og de kvalitetsstandarder for den leverede pleje- og omsorgsindsats, som kommunalbestyrelsen har besluttet samt, at hjælpen leveres med en faglig forsvarlig kvalitet.

Kvalitetstemaer:

- Trivsel og værdighed
- Sundhed og rehabilitering
- Dokumentation
- Samarbejde med og inddragelse af pårørende
- Ledelse og kompetencer
- Tilbudsportal og plejehjemsoversigt- gælder kun plejehjem

Tilsynsmetode og score

Det lovpligtige anmeldte tilsyn blev afviklet med interview og samtale med leder, og 2 medarbejdere, og en kvalitetsassistent. Herudover har tilsynsførende besøgt 2 udvalgte beboere. Telefonisk talt med 2 borgere og talt med 3 pårørende, samt de 2 andre telefonisk.

Samtalerne blev afviklet i en dialogbaseret kontekst med udgangspunkt i et spørgeskema/spørgeguide med uddybning af relevante områder.

Tilsynene kan være aflagt gennem flere besøg, og på forskellige tidspunkter af døgnet og ugen afhængig af hvad der har været muligt og relevant. Hjemmeplejen var det besøg i dagvagten.

Spørgeskema ift. praktiske oplysninger udsendt til leder inden tilsynet ca. 4 uger før tilsynet.

Tilsynet er anmeldt. Det er et her og nu billede af distriktet. Tilsynet baserer sig på stikprøver samt data fra Nexus. Der er screenet 8 tilfældige borgere i Nexus.

Tilsynet er et udtryk for den helhed, som er oplevet igennem interviews, observationer samt datatræk fra Nexus. Således den tilsynsførendes oplevelse af sammenhæng af distriktet den/de pågældende dage, der har været aflagt tilsyn.

Score

For hvert kvalitets tema, der undersøges under tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af figuren under hvert tema og tilsynets konklusion, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Figurens farve og score tal således udtryk for kvaliteten på de valgte temaer og indikatorer. Jo mørkere farver og høje score, jo bedre kvalitet.



score 5



score 4

score 3

score 2

score 1

Generel info

Under tilsynsperioden har Hjemmeplejen Tinglev Dag aktuelt tilknyttet af medarbejdere:

8 Social og sundhedsassistenter
30 social og sundhedshjælpere
5 ufaglærte
1 sygeplejerske, arbejder som assistent
1 pædagogisk assistent

Den daglig leder er uddannet sygeplejerske.

Der er mulighed for at ansætte ufaglærte i op til 2 år, hvor de efterfølgende kan komme søge på sosu-skolen, hvor der garanteres en stilling efterfølgende.

Nogen af de ufaglærte forlader stillingen, når vikariatet udløber og andre bliver tilkaldevikarer.

Aktuel afventes det at en nyoprettet stilling som psykiatrinøgleperson besættes.

Hjemmeplejen Tinglev har været udfordret på coronasyge medarbejdere, hvilket dog er blevet bedre. Ligeledes opleves udfordringer med at kunne rekruttere faglærte medarbejdere.

Der har i løbet af 14 dage været en stor tilgang af nye borgere, hvilket har resulteret i 2-3 nye ruter på hverdage og 1-2 ruter i weekenderne.

Leder oplyser at den største udfordring aktuel er at få besat 7 stillinger som ferieafløser for sommeren 2022.

Sundhedslovsydelse overdraget til hjemmeplejen 2.5.22

Opfølgning fra sidste tilsyn

Der har sidst været tilsyn i Hjemmeplejen Tinglev 2018.

Kvalitetstema

Tilsynet tager afsæt i kvalitetstemaerne i Tilsynspolitikken 2022, som er:

Trivsel & Værdighed, Sundhed og rehabilitering, Dokumentation, Ledelse & Kompetencer,

Tilbudsportalen/Plejehjemsoversigten (gælder kun plejehjem), Inddragelse af og samarbejde med pårørende.

Trivsel og værdighed – Score 4

Det er afgørende for kvaliteten, at de leverede indsatser og valgte metoder matcher målgruppens behov, samt borgerne mødes med respekt for individuelle ønsker og behov. Indsatserne understøtter borgerens trivsel i hverdagen, bl.a. ved et øget opmærksomhed på ensomhed og mistrivsel. Indsatsen skal ligeledes understøtte borgerens ønske om udvikling og deltagelse i fællesskaber og meningsfulde aktiviteter med mindst mulig indgriben i de personlige rettigheder.

Der er aftaler med frivillige til indkøbsordning, Røde Kors besøgsvenner, vågetjeneste til terminale, og ledsageordning.

Der er opstartssamtaler, tilfredshedsundersøgelser, ensomhedsprojekt. Der er samarbejde med ensomhedsmedarbejder, der bl.a. deltager i vagtstart mhp. at spotte ensomme borgere. De borgere og pårørende, der er talt med er alle godt tilfredse med hjemmepleje, dog oplever de at der kan komme mange forskellige personer i løbet af en uge, hvor der er meget hjælp til bla personlig hygiejne. Udfra kørelisten ses at der planlægges, at være den/de samme plejepersonale, som kommer hos den enkelte borger. En enkelt borger har gjort brug af klippekort til gåtur. Borgerne oplyser, de generelt har et godt netværk omkring dem. Det gælder både i form af familie, venner og naboer. Disse hjælper med indkøb, kørsel til læge eller blot kommer forbi og får en snak.

Døgnrytmeplanen udarbejdes i samarbejde med borgerne og disse er hos de udvalgte borgere fint opdateret. Der laves arbejdspladsvurderinger i alle hjem.

Der tilbydes klippekort til selvvalgte ydelser til borgere, der er ensomme eller demente.

Der har ikke været anvendt magtanvendelse inden for det seneste år. Driftsleder ansvarlig for indberetning og magtanvendelsesregler er kendte og tilgængelige på dialognet. Medarbejdere er tilbudt kursus i konfliktnedtrappende kommunikation, kursus i misbrug og dobbeltdiagnoser. Endvidere er der ansat en pædagogisk assistent og en assistent, med bred erfaring indenfor det psykiatriske felt.

Har der været optakt til en situation bliver disse drøftet på tavlemøder, AMR-forum, samt TRIO møder

Der er på udvalgte borgere ikke udfyldt livshistorie. Der tales om de pårørende kunne hjælpe med, at udfylde denne, samt at livshistorien kunne være en del opstartssamtalen, såfremt der er oplysninger som kan være relevant og ikke skal stå i en døgnrytmeplan, eller køreplan. Plejepersonalet kommer selv ind på, at det kunne være en metode til at samarbejde med pårørende, samt lære borgere og pårørende at kende. Endvidere tales der om, det er ikke hele livshistorien, der udfyldes på en gang, men at den kan skrives undervejs, såfremt det er relevant for plejen. Det er specielt ved de begyndende demente og inden de kommer på plejehjem, således de har en historie inden de eventuelt kommer på plejehjem.

En af de screenede borgere havde problemer med at spise, men der borger var ikke blevet vejet siden efteråret 2021, dog var samme borger blevet vejet samme dag, som tilsynet fandt sted. Det viste sig at borger havde tabt 10 kg, samtidig med at vedkommende fik medicin, hvor vægtøgning er meget hyppigt forekommende. Leder håber at psykiatrinøglepersonen kan hjælpe til med at få mere fokus på sådanne problemstillinger. Hjemmeplejen i Tinglev oplever, de er udfordret på borgere med en dobbeltdiagnose, hvoraf den ene diagnose er psykiatrisk eller er ekstra kognitivt udfordret. Derfor har en del af medarbejdergruppen også været på de kurser der er tilgængelige på sosu-skolen. Endvidere er der i hjemmeplejen etableret et team bestående af 4 medarbejdere, der hver 6. uge kan mødes med ressourcepersonen til faglig sparring, undervisning, samt at de kan køre ud med de øvrige medarbejdere ved behov. Dette tiltag skal gerne hjælpe både medarbejdere og borgere i tilgangen til omsorg og pleje for målgruppen.

En borger oplever hjælpen, der bliver leveret som god, men at der ikke altid er den tid der skal til. De medarbejdere der kommer er altid hjælpsomme og flinke. I Hjemmeplejen Tinglev er der en del tysktalende borgere, men det opleves ikke som noget problem, fra hverken borgere eller hjemmeplejen, at der ind imellem tales tysk. De fleste medarbejdere kan forstå sproget, så det opleves ikke som en barriere. For personalet er det en del af dagligdagen.

Tilsynet anbefaler og får en snak med medarbejderne om anvendelse af livshistorie og dennes relevans for plejen af den enkelte borger og at oplysninger bør fremgå de aftalte steder i fagsystemet, så det er let tilgængeligt for alle der er omkring plejen af borgeren, således at der fra Hjemmeplejen kan gives informationer videre til eksempelvis Sygeplejen eller, eller borger skal på plejehjem.



score 4

Sundhed og Rehabilitering – Score 5

Indsatserne tilrettelægges med udgangspunkt i "den rehabiliterende tilgang" med inkludering af sundhed i opgaveløsningen, og med borgeren som den aktive medspiller.

Det er væsentligt, at indsatserne koordineres tværfagligt med fokus på at udvikle og/eller bevare borgerens egne ressourcer, så borgerne så selvstændigt som muligt, mestrer eget liv.

Ved opstartssamtalen tages udarbejdes der mål og aftaler sammen med borgeren. Der er tværgående rehabiliteringsforløb og monofaglige rehabiliteringsforløb. Hjemmeplejen Tinglev arbejder med en rehab-tavle, hvor det fremgår, hvilke mål der arbejdes med. Der er en rehabiliteringsassistent, som deltager ved tavlemøderne, hvor borgere bliver taget op.

Der anvendes skærmbesøg, abena-nova-ble, sladremåtte, Dintido (talende ur), GPS sporing, vaske-tørre-toilet, rotocare, og APP til oversættelse.

Der bruges klippekort, hvor et eller flere mål kan være at borger er ensom, eller mangler bevægelse, kan være at få borger aktiveret i et privat tilbud som forefindes i Tinglev. Målet på sigt er, at borger selv tager initiativ til selv at komme afsted, men også får knyttet nogle relationer igennem dette tilbud.

Ved det ene hjemmebesøg er der hjælp til personlig pleje, da ægtefælle ikke magter dette mere. Den raske ægtefælle klarer selv rengøring i hjemmet, med har god hjælp af børn og børnebørn som kommer og hjælper med de andre praktiske ting, som indkøb og større rengøringsopgaver. Den varme får de leveret fra Mad og Måltider nogle af ugens dage, da familie er flinke til at tage dem med hjem til en middag. De oplever maden velsmagende, men rask ægtefælle mangler at det grønne tilbehør er mere frisk.

Rask ægtefælle er meget glad for den hjælp, de får leveret af hjemmeplejen, men kan specielt i ferie og til højtider opleve stor skift af personale. Ved godt at personalet gør, hvad de kan for at det er den/de samme der kommer så ofte som muligt.

Ved screening af diabetesborger, måles der kontinuerlig blodsukker og borger motiveres af plejepersonale til at spise kost som passer til sin diabetes. Der dokumenteres at vedkommende spiser uhensigtsmæssig, hvilket målinger tydeligt viser. Det dokumenteres også at borger ikke ønsker kontakt til mad og måltider.

Flere borgere modtager sygepleje til dosering og hjælp til udlevering af medicin for at sikre korrekt dosis. Flere borgere modtager den kommunale madservice for at få en sund og varieret kost. De udtrykker generel tilfredshed med maden, men savner en frisklavet mad, hvilket bliver bekræftet af borger

Tilstandshjulet er udfyldt ved samtlige screenede borgere, hvor de på tilfredsstillende måde beskriver, hvordan borgerens ressourcer inddrages. Dette afspejler sig også i døgnrytmeplanen, hvor der står beskrevet hvad borgeren skal have hjælp til, samt hvilke ressourcer borgeren har og hvordan disse ressourcer inddrages i dagligdags aktiviteter. Om borgerens tilstand er vedvarende eller udviklende fremgår af den scoring der er lavet. Samtlige scoringer på den enkelte borger er opdaterende, eller så fremgår det, hvornår de skal opdateres igen. Samtlige borgere har et eller flere indsatsmål med en GAS-score. De fleste af målene er udarbejdet af Sygeplejen, samt Mad og Måltider. Næsten samtlige observationer er tilknyttet en tilstand.

score 5

Dokumentation – Score 4

Det er afgørende for kvaliteten af indsatsen, at der beskrives klare mål med de visiterede indsatser, og at metoderne til opfyldelse af målene medvirker til at sikre borgernes trivsel. Et væsentligt led heri er, at målene for indsatsen skal konkretiseres og dokumenteres i Nexus, hvor de løbende evalueres.

Korrekt anvendelse af Nexus er en forudsætning for at kunne yde den bedst mulige indsats, såvel monofagligt som tværfagligt og tværorganisatorisk samt en forudsætning for borgernes retssikkerhed.

Der arbejdes systematisk på at forbedre dokumentationen. Dette ved at det, der dokumenteres også gøres de rigtige steder i Nexus, eksempelvis at aftaler som borgeren har ikke dokumenteres i døgnrytmeplanen, men på et skema for særlig opmærksomhed. Endvidere dokumenteres det, hvilke pårørende, som er primærkontakt.

Alle er ansvarlig for at opfølgning. Det er kvalitetsassistentens ansvar at der bliver fulgt op. Der anvendes dokumenthåndtering i Nexus, således at de deadlines, der er bliver overholdt i forhold til mål, døgnrytmeplan, indsatser, SMART mål og APV. Borgere som er tilgået Hjemmeplejen Tinglev Dag for flere år siden og som er oprettet i forbindelse med overgang til Nexus er der ikke oprettet mål på. Endvidere er der borgere som ikke ønsker at samarbejde omkring mål

Forventninger fremgår i kompetencekort i Nexus.

Alle nyansatte, samt ufaglærte medarbejdere får en instruktionsmappe, hvor det fremgår, hvem der er ansvarlig for at oplære den nyansatte eller den ufaglærte. Medarbejderen må først varetage opgaven efter gennemgang af uddelegerede sygeplejeopgaver, og når den er set udført af en faglært medarbejder.

Medarbejderne oplyser, at de orienterer sig i døgnrytmeplanen og advis. Der er daglig fælles oplæsning af adviser og opgaver hos de enkelte borgere. Leder oplyser, at kvalitetsassistenten har ansvaret for at opdatere fagligt notat, tilstande samt indsatsmål. Der er opdateret døgnrytmeplaner, der på meget tilfredsstillende måde beskriver hjælpernes og borgernes indsatser. Medarbejderne har en god forståelse for anvendelse af fagsystemet. De anvender tablets og dokumenterer efter besøg hos en borger.

Medicinaudit gennemgået uge 45 i 2021 og uge 17, 2022.

Tilsynsførende anbefaler, at der forsat arbejdes med dokumentere i de rette felter, så livshistorie og andre aftaler fremgår i de tiltænkte felter, hvor det giver mening i relation til plejen og ikke kun i døgnrytmeplanen. Endvidere forsat at motivere borgere der ikke ønsker at arbejde efter mål, at gøre det.



score 4

Ledelse og kompetencer – Score 5

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af de leverede indsatser er en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse, der arbejder med faglig udvikling, herunder inddragelse af civil samfundet og velfærdsteknologi, har fokus på medarbejder trivsel, vægter den gode dialog og dermed fremmer effektiviteten og kvaliteten på tilbuddet. Det er af afgørende for kvaliteten af indsatsen, at tilbuddets samlede kompetence (uddannelse, erfaring og viden) løbende tilpasses, så de matcher borgernes aktuelle b

Hjemmeplejen Tinglev Dag har haft en sygefraværsprocent på 7-4-7 %, hvor de fleste sygemeldinger har været coronarelaterede. Corona har været en stor udfordring for alle, men både medarbejder synes de har fået løst tingene i fælleskab

Alle medarbejdere har været indkaldt til undervisning i rehabilitering.

Leder er bekendt med kommunens øvrige KUC tilbud i f.eks. oprettelse af tilstande, rehabilitering og indsatsmål. Der sikres kompetenceudvikling gennem oplæring hos kvalitetsassistent, kurser, tavlemøder og sparring. Der er tilknyttet en assistent til hvert team. Der er opfølgning på utilsigtede hændelser. Der afholdes teammøder.

Alle nyansatte gennemgår introduktionskursus ved kvalitetsassistenten.

Der planlægges og er afholdt MUS samtaler for 2022.

Leder oplyser der afholdes TRIO-hver 3. måned. Der indkaldes ad hoc, såfremt der er en problemstilling, der skal løses. Der arbejdes hele tiden med APV. Leder oplyser hun har en god stabil medarbejdergruppe, som er god til at arbejde selvstændigt. Gruppen tager initiativ til fælles aktiviteter i fritiden. Leder oplever en stor tillid til hende som leder, hvilket også bekræftes af de medarbejdere, der er talt med. Medarbejderne oplever altid, at kunne ringe til leder ved faglige problemstillinger ude hos borgeren og ved ting der brænder på privat.

Medarbejderne fortæller at tidligere elever har søgt tilbage til Hjemmeplejen Tinglev på grund af de positive oplevelser de har haft i Distriktet. Der opleves et stort medansvar blandt medarbejderne for egen læring. De kunne godt tænke sig, at de blot for en dag havde mulighed for at samles hele teamet til et fælles arrangement.

Leder oplyser, at de mødes til ledermøde 2x ugentlig online, hvilket er en erfaring de har taget med fra restriktionerne under Covid-19. dette har medført at leder er meget mere tilgængeligt i sit distrikt, ved at hun kan være meget mere til stede i hverdagen. Det har også gjort det nemmere at få æøst opgaver på tværs. Ifølge leder har det givet mindre uligheder mellem distrikterne.

Ved sidste trivselsmåling i 2020 gav medarbejderne udtryk for høj trivsel.

Erfaringer fra Covid-19 oplyser leder er øget fokus på hygiejne.

Der er oplæring til ufaglærte. Hverken leder eller fast personale oplever det som det stor problem at skulle oplære nye eller ufaglærte medarbejdere. Bekymringen går mere på om de kan få det personale, der er behov for, både af de faglærte og de ufaglærte. Håber er, jo bedre de bliver oplært, jo større er chancen for at de bliver, eller vælger en uddannelse indenfor faget. Lederen har overfor sin egen ledelse gjort opmærksom på rekrutteringsproblemet, hvilket også afspejler sig på Kommunens egen hjemmeside for ledige stillinger.



score 5

Inddragelse af pårørende – Score 4

Der er ikke kontaktpersoner til borgere. Der arbejdes i teams.

Der noteres systematisk hvilke pårørende der er primær kontakt.

Der tilbydes opstartssamtale. Borgere der er talt med føler god opstart. Der er delvist noteret oplysninger om aftaler med pårørende.

Medarbejderne oplyser, at samarbejdet med pårørende er meget situationsbestemt, specielt hvis borgeren bor alene, da det så ofte er børnene, der er kontakten. Det er anderledes, såfremt der er en ægtefælle i hjemmet, der måske er nogenlunde fungerende fysisk og kognitivt. Her er en del af samarbejdet også på den raske pårørendes præmisser, hvilket medarbejderne for de meste oplever som positivt, med der kan også være udfordringer.

Der planlægges med at det er de faste teams, der kører ud til den enkelte borger og som regel også den samme person. Det kan dog være svært at planlægge, såfremt der er sygdom eller mangler personale. En borger udtrykker det således. *”Det føles måske ikke lang tid for personalet, men for os er en sommerferie rigtig lang med skiftende personale”.*



score 4

Tilsynets konklusion – Score

På baggrund af interview med borgere, medarbejdere, leder og pårørende samt observationer og stikprøvekontrol af dokumentation, vurderer tilsynet samlet set, at Hjemmeplejen Tinglev Dag lever op til Aabenraa Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Hjælpen leveres på en måde, der understøtter det enkelte menneskes trivsel og selvbestemmelsesret. De interviewede borgere/pårørende udtrykte tilfredshed med den leverede hjælp og de individuelle hensyn, der bliver taget til den enkelte med enkelte bemærkninger.

Figurens farve og score tal således udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo mørkere farver og høje score, jo bedre kvalitet.

Gennemsnit score for **Hjemmeplejen Tinglev Dag 4,4:**



score 4,4

Hørings- opfølgings- og formidlings proces	
	Beskrivelse
1	Tilsynsenheden udfærdiger skriftlig tilsynsrapport inden for 15 arbejdsdage efter det uanmeldte tilsyn har fundet sted.
2	Tilsynsenheden sender rapporten til lederen af den besøgte enhed til kommentering af eventuelle faktuelle fejl. Lederen sender rapporten retur til tilsynsenheden indenfor 14 dage.

Opfølgning og formidling	
	Beskrivelse
1	Lederen af enheden sørger for at den endelige og godkendte tilsynsrapport offentliggøres på kommunens hjemmeside via sekretær rihp@aabenraa.dk

Godkendt med anbefaling og/eller anmærkning

Hjemmeplejen Tinglev er godkendt med anbefaling, at anvende og udfylde feltet Livshistorie på de borgere, hvor det giver god mening, så det skaber en forståelse for borgernes individuelle behov for hjælp.

At udfylde og anvende feltet Familie under generelle aftaler, ift. samarbejde med pårørende.