



KOMMUNALE TILSYN 2020

Tilsynsrapport Godkendt

Den Kommunale Hjemmepleje

Distrikt Stubhaven

Dato for anmeldt tilsyn: D. 1. juli 2020

Tilsyn foretaget af afdeling Visitation og Rehabilitering
ved fagkonsulent Pia Langkilde Kjær

Formål

Det lovpligtige tilsyn er tilrettelagt og gennemført jævnfør Tilsynspolitikken 2020. Formålet med tilsynet er at sikre, at leverandøren lever op til leverandørkrav og de kvalitetsstandarder for den leverede pleje- og omsorgsindsats, som kommunalbestyrelsen har besluttet samt at hjælpen levers med en faglig forsvarlig kvalitet.

Tilsynsmetode og score

Tilsynet tager afsæt i kvalitetstemaerne i Tilsynspolitikken 2020, som er:

Trivsel & Værdighed, Sundhed og rehabilitering, Dokumentation, Ledelse & Kompetence, Tilbudsportalen, Inddragelse af og samarbejde med pårørende.

Det lovpligtige anmeldte tilsyn blev afviklet med interview og samtale med leder og 2 medarbejdere. Herudover har tilsynsførende besøgt 8 tilfældigt udvalgte borgere og haft telefonisk kontakt med 1 borger.

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

Generel info

Under tilsynsperioden har distrikt Stubhaven tilknyttet 160 borgere.

Har ansat 27 medarbejdere; 2 social- og sundhedsassistenter, 21 social- og sundhedshjælpere, 4 ufaglærte medarbejdere. Derud over har distrikt Nord tilknyttet 3 administrative medarbejdere og 1 pedel.

Det er et generelt krav til alle leverandører af hjemmehjælp, at der i årsværket max. må være 10 % ufaglærte personale ansat. Kravet overholdes i Stubhaven, fordi de ufaglærte medarbejdere er ansat med meget få timer.

Daglig leder er Anne Marie List.

Opfølgning fra sidste tilsyn

Der var ikke anmærkninger eller anbefalinger ved sidste tilsyn.

Siden tilsynet har Stubhaven arbejdet med implementering af skærm besøg hos borgerne, haft fokus på dokumentation i Nexus og målsætning på alle borgere samt fokus på at minimere fejl i håndtering af medicin.

Kvalitetstema: Trivsel & Værdighed

Social- og sundhedsassistenter udfører opstartssamtaler hos alle nye borgere. 1 gang årligt besvarer alle hjemmehjælpsmodtagere en spørgeskemaundersøgelse vedr. deres tilfredshed med den leverede hjælp. Besvarelsen benyttes sammen med effektrapporter til at udvikle og forbedre indsatsen.

Under samtalen forventningsafstemmer man forløbet, og der sættes mål sammen med borger ud fra den rehabiliterende tilgang.

Borgerne oplever at få den hjælp de er visiteret til samt oplever, at de kender deres hjælpere. Dog oplever flere, at der er en større udskiftning i aftenvagten, hvilket de er påvirket af og kede af. Ved fast hjælpers ferie bliver borgerne orienteret.

De interviewede borgere udtrykte alle stor tilfredshed med deres faste hjælpere, som ved hvilke opgaver, der skal udføres i hjemmet. Borgerne oplever, at der så vidt det er muligt, bliver taget individuelle hensyn.

Der har ikke været anvendt magtanvendelse siden sidste tilsyn.

Anbefaling: Tilsynet anbefaler, at personaleudskiftning i aftenvagt reduceres, så borgerne oplever at få besøg af flere faste hjælpere.

Sundhed og rehabilitering

Kommunens projekt om opsporing af og aktiviteter til ensomme borgere har været sat på standby pga. Covid 19. I stedet for har alle medarbejderne fokus på borgere, der kunne profitere af velfærds- og ensomhedsklippekort, som tildeles efter behov.

Medarbejderne har en grundlæggende viden om KRAM faktorerne. F.eks. nøder hjemmehjælper undervægtige borgere til at spise hensigtsmæssigt ligesom der er stor opmærksom på væskeindtag.

Gruppen inddrager ved behov sparringspartnere som ergoterapeuter, sygepleje, Mad & Måltider og kontinentsygeplejen m.m.

Der er 3 x ugentligt et tavlemøde, hvor de eksterne samarbejdspartnere deltager i et fast rul. Tværfaglige rehabiliteringsforløb ind tænkes alle relevante steder.

5 af de interviewede borgere har haft behov for akut hjælp, og alle har oplevet, at hjælpen kom hurtigt.

Borgerne oplever i varierende grad at blive motiveret til at deltage i personlige og praktiske opgaver. Som hoved regel ved hjælper præcis, hvad borger magter og hvor megen kompenserende hjælp, der er behov for.

De steder, hvor det er hensigtsmæssigt for borgeren og i opgaveløsningen, anvendes skærmbesøg. Under tilsynsperioden er det ca. 7,5 % af borgerne, der modtager skærmbesøg.

Dokumentation

Alle medarbejdere dokumenterer i Nexus samme dag en hændelse opstår.

Hvis det er hensigtsmæssigt dokumenteres på tablets hos borgeren. Der er mål ved alle nye borgere, og kompenserende mål ved borgere, der har fået hjælp i flere år. Mål evalueres af hjælpere min. hver 3 måned og døgnrytmeplaner følges op hver 14. dag.

Medarbejderne oplyser, at der hver 2. uge er afsat ekstra tid til dokumentation/opfølgning samt at APV gennemgås min. 1 x årligt og borgerens generelle oplysninger gennemgås min. 2 x årligt.

Stikprøvekontrol viser, at der ved de enkelte borgere er retvisende beskrivelser af fokusområder samt at der kontinuerligt dokumenteres relevante notater.

Ledelse & kompetencer

Leder og medarbejdere oplyser samstemmende, at de oplever, at gruppens kompetencer modsvarer målgruppens behov. Alle medarbejdere har kompetencekort. Medarbejderne oplyser, at ledelsen er lydhøre over for ønsker om relevante kursuser.

Viden i vagtskifte videregives via advis medarbejderne imellem eller via gruppekoordinator, der overlapper hinanden i dag- og aftenvagt.

Medarbejderne oplyser, at nyansatte får en god og individuel introduktion.

Medarbejdere og leder oplyser samstemmende, at personalegennemstrømningen er lav ligesom sygefraværet, der de sidste 12 måneder har ligget på 2,6%.

Inddragelse af pårørende

Borgerne har én primær kontaktperson, og der er fokus på at inddrage pårørende i det omfang borgeren ønsker det.

Tilsynets konklusion

Hjælpen leveres på en måde, der understøtter det enkeltes menneskes trivsel og selvbestemmelsesret. De interviewede borgere oplever, at hjemmehjælperne fremstår venlige, imødekommende og lydhøre over for borgernes individuelle ønsker. Dog bør der være en øget opmærksomhed på at imødekomme borgernes ønske om mindst mulig personaleudskiftning.

Hjemmehjælperen opfordrer til sund levevis og understøtter borgerne i at være mest muligt selvhjulpne.

Alle borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med deres faste hjælpere og kvaliteten af deres indsats.

På baggrund af interview med borgere, medarbejdere, leder samt observationer og stikprøvekontrol af dokumentation, vurderer Tilsynet samlet set, at distrikt Stubhaven lever op til Aabenraa Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Godkendt med anbefaling og anmærkning

Distrikt Stubhaven er godkendt som leverandør af personlig og praktisk hjælp uden anmærkninger og med 1 anbefaling.