



Tilsynsrapport Hjemmeplejen Rengøring Nord 2022



31. maj 2022

**Aabenraa Kommune
Kira Jessen**

Indholdsfortegnelse

Tilsynsrapport Hjemmeplejen Rengøring Nord	1
2022	1
Formål	3
Tilsynsmetode og score	3
Generel info	4
Opfølgning fra sidste tilsyn.....	4
Kvalitetstema	4
Trivsel og værdighed – Score 4	5
Sundhed og Rehabilitering – Score 4.....	6
Dokumentation – Score 4	7
Ledelse og kompetencer – Score 3	7
Inddragelse af pårørende –5	8
Tilsynets konklusion – Score.....	9
Hørings- opfølgnings- og formidlings proces.....	9
Godkendt med anbefaling og/eller anmærkning	10

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, heraf en kvalitetsassistent. Herudover har tilsynsførende besøgt 2 udvalgte beboere. Telefonisk talt med 5 borgere. Telefonisk talt med én pårørende.

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. I Hjemmeplejen Rengøring Nord var det besøg i dagvagten. Spørgeskema ift. praktiske oplysninger udsendt til leder inden tilsynet ca. 6 uger før tilsynet.

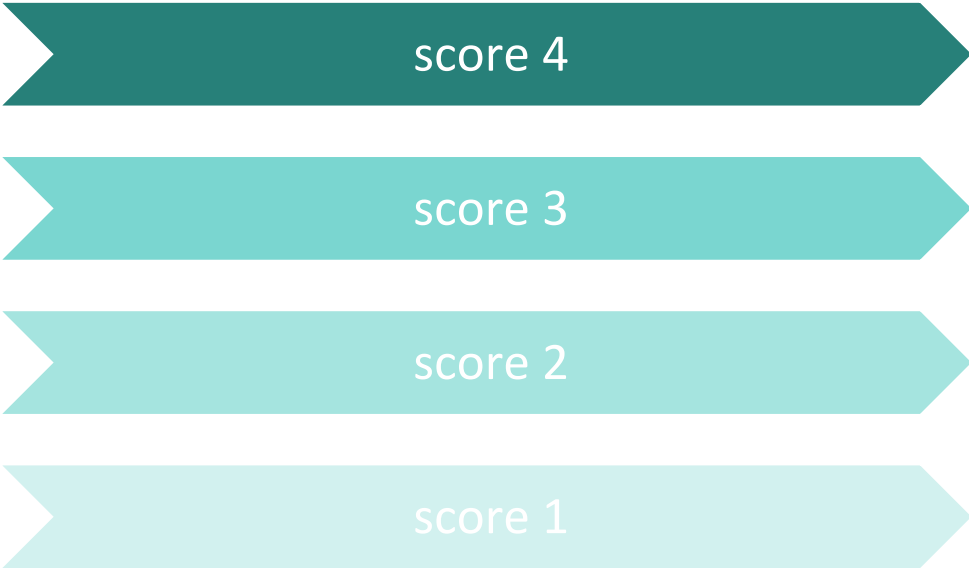
Tilsynet er anmeldt. Det er et her og nu billede af distriktet. Tilsynet baserer sig på stikprøver samt data fra Nexus. Der er screenet 10 tilfældige borgere i Nexus.

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

Hjemmeplejen Rengøring Nord har tilknyttet 649 borgere (1100 med område Syd).

Under tilsynsperioden har Hjemmeplejen Rengøring Nord aktuelt tilknyttet af medarbejdere:

20 ufaglærte (ansatte for både Syd og Nord)

Der er ligeledes sygeplejestuderende og SSA elever der også er afløsere som ufaglærte.

Daglig leder med under 1 års ledererfaring. Er uddannet social og sundhedsassistent.

Aktuelt er der 2 langtidssygemeldte.

Opfølgning fra sidste tilsyn

Der har ikke tidligere været tilsyn i Hjemmeplejen Rengøring Nord.

Kvalitetstema

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

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

Tilbudsportalen/Plejhjemsoversigten (gælder kun plejhjem), 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.

De 7 borgere der er talt med eller besøgt på tilsynet oplyser alle, at de er meget tilfredse med hjælpen. De tilbydes erstatningshjælp, hvis hjælpen aflyses eller ændres af hjælperen. De oplever alle, at det er den samme medarbejder, der leverer rengøringshjælpen og at der kun er afløsere ved ferieperioder. De oplever alle, at det er positivt, at de kender den medarbejder der kommer. Hjælpen leveres også på samme tidspunkt og varierer ikke mere end +/- 1 time.

Hjemmepleje Rengøring Nord har et samarbejde med ensomhedsmedarbejdere. Der tilbydes klippekort til selvvalgte ydelser til borgere, der er ensomme eller demente. En af de 2 besøgte borgere har ensomhedsindsats hver uge, der anvendes til gåtur. Hun har ingen familie og derfor meget alene. Glad for ordningen. Andre har ekstra hjælp på ved rengøring, hvor de hjælpes i gang med delopgaver, som f.eks. inddragelse i skift af sengetøj eller tørre støv af.

Der har ikke været anvendt magtanvendelse inden for det seneste år. Driftsleder ansvarlig for indberetning og magtanvendelsesregler er kendte og tilgængelige på dialognet.

Der er på udvalgte borgere ikke udfyldt livshistorie, selvom det kunne være relevant hos flere af de udvalgte borgere. Hjemmeplejen Rengøring Nord anvender kørelisten med opmærksomhedspunkter, som specielle hensyn ved borger.

2 ud af 7 adspurgte borgere kendte ikke fleksibel hjemmehjælp. Hjælper oplyser, at alle borger ved første besøg får en pjece, hvori det fremgår muligheden for fleksibel hjemmehjælp. Flere af de udvalgte borgere har benyttet sig at dette, og det er dokumenteret.

5 ud af de 7 adspurgte borgere samt den pårørende der er talt med oplever, at de har et større behov for hjælp til rengøringsopgaver end de er bevilget. Det er alt fra ønsket hjælp til at rengøre komfur, fliser i køkken, hjælp ud over de anviste kvadratmeter ift. kvalitetsstandarden, hjælp hyppigere end hver 14. dag pga. sygdom, hjælp til vinduespudding, inde og udvendig samt havehjælp. 4 ud af de adspurgte borgere enten tilkøber sig til øget hjælp eller får familien til at hjælpe sig.

De 2 hjem der er besøgt er begge pæne, opryddelige og rene. Den ene tilkøber sig ekstra hjælp til både hovedrengøring 2-3 gange om året, samt vinduespudding og havehjælp.

Det er tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen Rengøring Nord vægter trivsel og værdighed. Der er sammenhæng mellem det tilsynet oplever, når jeg møder borgere, personale, pårørende og leder samt de oplysninger, de giver. Alle adspurgte borgere vægter og oplever, at det er den samme medarbejder, der leverer hjælpen og er glade for den hjælp der leveres.

Tilsynsførende anbefaler, at borgere, der udtrykker øget behov for hjælp end den visiterede og leverede hjælp, gives råd og vejledning om muligheder for at ansøge ved visitationen. Det er Hjemmeplejen enige i, og de giver eksempler på hvor de har dokumenteret dette på udvalgte borgere ved advis til visitationen.

score 4

Sundhed og Rehabilitering – Score 4

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.

6 ud af de 7 adspurgte borgere klare dele af rengøring i hjemmet selv. Borgerne deltager i rengøringen i det omfang de kan. Eksempelvis tørre støv af, klare tøjvask eller hjælpe med at skifte sengetøj.

2 ud af de 7 adspurgte borger har selv købt eller lejet sig et el- køretøj. Klarer således selv at komme på indkøb, besøg hos læge eller andet socialt.

2 borgere der er faldtruet holder sig i gang vha. daglige gåture. Kan selv opsøge åbne tilbud, og deltager på de lokale hold ift. gymnastik.

2 ud af de adspurgte 7 borgere kommer fast i et åbent tilbud i Kirsebærhaven og er meget glad for dette. Både ift. sociale tiltag og motion.

Tilstandshjul er udfyldt hos 9 ud af 10 screenede borgere, der er udvalgt til gennemgang under tilsynet. I tilstande fremgår delvist via scoring af tilstande om borgers tilstand er vedvarende eller udviklende.

På udvalgte borgere var der ingen med indsatsmål eller GAS score ift. den praktiske hjælp. Hos borgere hvor der er vedligeholdende indsatser, som f.eks. at fastholde borger i at skifte sengetøj eller tørre støv af, fremgår ydelserne på kørelisten. Tilsynsførende anbefaler, at der i stedet for oprettes vedligeholdende indsatsmål, så fagsystemet anvendes ens af alle.

Tilsynsførende bemærker, at der ikke er borgere med udviklende mål i teamet og dette bekræftes af lederen. De skal være afklaret og stabile for at tilknyttes Rengøringsteamet, og således repræsenterer de udvalgte borgere på tilsynet, den målgruppe af borgere, der er tiltænkt teamet. De øvrige borgere er i basisteamet.

score 4

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.

Tilstande oprettet på 9 ud af 10 borgere.

Der er relevante observationer tilknyttet, som er relateret til tilstanden.

Hjælpen der leveres fremgår i kalenderen og afvigelser fremgår i observationer, f.eks. hvis borger aflyser hjælpen, eller der tilbydes erstatningsrengøring.

Medarbejderne oplyser, at de orienterer sig i observationer og advis via deres mobil telefoner, som de også anvender til at oprette adviser på. Der anvendes advis, hvis en kollega skal orienteres og der gives flere gode eksempler på forløb, hvor de har sendt advis efter aftale med en borger. Der er flere eksempler f.eks. hvor en borger har behov for en vurdering af ensomhedsindsats eller fra visitationen. Det er gruppekoordinator der tilknytter observationer til tilstande. Den enkelte medarbejder opretter observationer og advis. De er ikke tilbudt Nexus kurser.

Tilsynsførende anbefaler, at der dokumenteres i de rette felter i fagsystemet f.eks. livshistorie og vedligeholdende indsatser og ikke kun noteres på kørelisten.

score 4

Ledelse og kompetencer – Score 3

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 afgørende for kvaliteten af indsatsen, at tilbuddets samlede kompetence (uddannelse, erfaring og viden) løbende tilpasses, så de matcher borgernes aktuelle behov.

Hjemmeplejen Rengøring Nord har haft en sygefraværsprocent på 7-10 %. Corona fyldt meget.

Leder er bekendt med kommunens øvrige KUC tilbud i f.eks. oprettelse af tilstande, intro til nyansatte, rehabilitering og indsatsmål. Der tilbydes ikke nuværende kurser til alle de ansatte.

Medarbejderne har deltaget i foredrag om forråelse med senhjerneskadekoordinator.

Der er planlagt ergonomi med egne forflytningsvejledere hen over sommeren.

Der er planlagt flere temaeftermiddage for 2022 med medarbejdere fra Forebyggende hjemmebesøg, Aktivitetscenter, Ensomhedsindsats og Demensteam med forløb på 2 timer pr eftermiddag. Fokus er at klæde medarbejderne på med viden og redskaber, så borgere med aktuelle behov kan henvises dertil.

Alle nyansatte gennemgår sidemandsoplæring.

Lederen oplever en stabil medarbejdergruppe. Der er flere der endnu mangler det obligatoriske AMU kursus, som er krævet jf. kvalitetsstandard. Leder er bekendt med at det er et minimumskrav og der er lavet en procesplan for at alle medarbejdere får gennemgået dette.

Leder oplyser at der tilbydes MUS samtaler, men endnu ikke planlagt for 2022. Medarbejderne oplyser at de endnu ikke er tilbudt dette ej heller sidste år.

Tilsynsførende bemærker der er 100 % ufaglærte. Teamet er i sin tid opstartet som et forsøg på at imødekomme de udfordringer der er med faglært arbejdskraft. Der er krav om at de ansatte som minimum skal have AMU kursus. Det er lederen enig i. Der er en proces og plan for de medarbejdere der endnu ikke har dette. Der er aftalt, at driftsleder sender besked til tilsynsførende, når alle ansatte har afsluttet disse kurser med status oktober 2022. Der er således givet en anmærkning på for mange ufaglærte ift. erhvervede kompetencer til at løfte rengøringsopgaverne.



score 3

Inddragelse af pårørende –5

Der er ikke så mange kontakter med pårørende, da det er stabile, afklarede borger forløb, der er tilknyttet rengøringsteamet. Hvis der er udfordringer, der arbejdes med, tilknyttes borgeren et basisteam og således den hjemmeplejegruppe, der har kontakten med de pårørende.

Der har dog telefonisk været talt med én pårørende, der oplyser, at hjælpen ift. rengøring leveres af den samme medarbejder. Hjælpen leveres til aftalt tid og ift. det der er aftalt af ydelser med kommunen. Der opleves godt samarbejde. Der er en kommunikationsbog i hjemmet, som der kan noteres f.eks. hvis der mangler rengøringsartikler, hvis der ikke er behov for f.eks. skift af sengetøj eller andet der vedrører aftaler mellem pårørende og hjælperen. Datter oplyser, at hun synes det generelt er for lidt med hver 14. dag og hun hjælper

med støvsugning og fejer gulv hos sin mor. Desuden oplever hun der er spindelvæv i hjørnerne, men at det er en opgave der ikke bevilges af kommunen.

Aftaler med pårørende er ligeledes noteret af rengøringsteamet i Fagsystemet.

score 5

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 Rengøring Nord delvist 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.

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 Rengøring Nord 4:**

score 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 Rengøring Nord er godkendt med en anmærkning om for mange ufaglærte medarbejdere uden AMU kurser ift. erhvervede kompetencer til at løfte rengøringsopgaverne. Jf. kvalitetsstandarden 2022 for levering af hjælp. Der er aftalt, at driftsleder sender besked til tilsynsførende, når alle ansatte har gennemgået AMU kurser med status oktober 2022.

Der er en anbefaling om, at borgers udtrykte behov for øget hjælp ud over det visiterede og leverede, noteres i borgers journal ift. den råd og vejledning, der er givet til borgeren, f.eks. ved ønske om øget behov, at der henvises til visitationen.

Der er en anbefaling om, at Hjemmeplejen Rengøring Nord, anvender Fagsystemet og notere oplysninger under de rette felter, så viden kan deles med kollegaer hvor det er relevant.