



Tilsynsrapport Hjemmeservice syd 2023



16. maj 2023

Aabenraa Kommune
Tilsynsførende: Kira Jessen

Indhold

Formål	3
Tilsynsmetode	3
Generel info	3
Opfølgning fra sidste tilsyn.....	4
Kvalitetstema.....	4
Trivsel og værdighed	4
Sundhed og Rehabilitering.....	5
Dokumentation	6
Ledelse og kompetencer	7
Inddragelse af pårørende.....	7
Tilsynets konklusion.....	8
Hjemmeservice Syd er godkendt med anbefalinger og anmærkninger	8
Hørings- opfølgings- og formidlings proces.....	8

Formål

Det kommunale tilsyn er tilrettelagt og gennemført jf. Tilsyns-politikken 2023.

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 (gælder §103 og §104) og Plejehjemsoversigten (gælder kun plejehjem)

Tilsynsmetode

Det lovpligtige anmeldte tilsyn blev afviklet med interview og samtale med leder og 1 medarbejder i et mødelokale på Rådhuset. Hjemmeservice syd holder til i Toftlund. Tilsynsførende har besøgt 2 udvalgte borgere samt telefonisk talt med yderligere 2 borgere. På et af hjemmebesøgene deltog én pårørende.

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

Tilsynet kan være aflagt gennem flere besøg og på forskellige tidspunkter af døgnet og ugen afhængig af hvad der har været muligt og relevant. I Hjemmeservice syd 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 leverandøren. Tilsynet baserer sig på stikprøver samt data fra Nexus. Der er screenet 6 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 leverandøren den/de pågældende dage, der har været aflagt tilsyn.

Generel info

Hjemmeservice syd har tilknyttet 54 visiterede borgere.

Under tilsynsperioden har Hjemmeservice Syd aktuelt tilknyttet af medarbejdere:

Social og sundhedsassistenter:	1
Social og sundhedshjælpere:	6
Andet	5 som er løse og faste afløsere. Faste afløsere tilbydes AMU kurser. 2 er tilmeldt fornyligt.

Antal af ufaglærte på årsværk: 5-10 %

Opfølgning fra sidste tilsyn

Der har været tilsyn i Hjemmeservice syd i 2020, hvor der ikke var givet anmærkninger eller anbefalinger. Tilsynsrapporten findes på kommunens hjemmeside.

Kvalitetstema

Tilsynet tager afsæt i kvalitetstemaerne i Tilsynspolitikken 2023, som er: *Trivsel & Værdighed, Sundhed og rehabilitering, Dokumentation, Ledelse & Kompetencer, Tilbudsportalen/Plejhjemsoversigten (gælder kun plejehjem), Inddragelse af og samarbejde med pårørende.*

Trivsel og værdighed

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 4 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. De oplever, at det som oftest er den samme medarbejder, der leverer rengøringshjælpen. At det er positivt, at de kender den medarbejder der kommer. Hjælpen leveres også på samme tidspunkt og varierer ikke mere end +/- 1 time. Ved ændring bliver borgerne telefonisk kontaktet. De oplever alle, at det ikke fungerer så godt ved afløsere, da de ofte spørger om hvad de skal lave når de kommer og de er heller ikke så grundige. Der var ingen af de adspurgte borgere der kendte til muligheden for fleksibel hjemmehjælp med at bytte ydelser. En borger tilkøber sig ekstra hjælp ½ time hver 2. uge til bl.a. rengøring af køkkenskabe og indvendig vinduespuddning. Alle borgere oplyser, at Hjemmeservice syd selv har deres egen rengøringsmidler og remedier, som spande, klude og støvsuger med. Dette opleves positivt for borgerne. Et enkelt sted anvender de hjemmets støvsuger. Hjemmeservice Syd oplyser, at de også anvender borgers egne remedier, hvis borgeren ønsker dette.

En borger været ensom efter hustrus død, men har nu besøgsven efter kontakt til ensomhedsmedarbejder. Øvrige borgere føler sig ikke ensomme.

Der har ikke været anvendt magtanvendelse inden for det seneste år. Leder er ansvarlig for indberetning og magtanvendelsesregler er kendte. Der drøftes indberetningsprocedure. Der vurderes det vil være meget lidt sandsynligt for Hjemmeservice syd. Ved situationer der er tilspidset, har leder en klar aftale med sit personale om at forlade hjemmet og kontakte hende telefonisk.

Hjemmeservice syd anvender eget kørelisten system "Privisto," hvor opmærksomhedspunkter, som specielle hensyn ved borger fremgår.

3 ud af de 4 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 hyppigere end hver 14. dag pga. sygdom, hjælp til vinduespudding, inde og udvendig samt havehjælp. 3 ud af de 4 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 ½ time hver 2. uge.

Anbefalinger: at være opmærksom på at tilbyde fleksibel hjemmehjælp jf. Kvalitetsstandard for hjemmehjælp 2023, som er udleveret under tilsynet.

At have fokus på afløsere og ny ansatte, så borgerne oplever, at de kender deres arbejdsopgaver, når de kommer i hjemmet.

Sundhed og Rehabilitering

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.

2 ud af de 4 adspurgte borgere klarer dele af rengøring i hjemmet selv. F.eks. tøjvask, tørre støv af, og skifte sengetøj. Borgerne deltager i rengøringen i det omfang de kan.

2 ud af de 4 adspurgte borgere har et el- køretøj. Klarer således selv at komme på indkøb, besøg hos læge, vedligeholdende træning eller andet socialt. Samt holder sig fysisk aktiv så meget som muligt.

2 borgere der er faldtruet holder sig i gang vha. daglige gåture. Den ene kan selv opsøge åbne tilbud, og deltager på det lokale aktivitetscenter.

2 ud af de adspurgte 4 borgere kommer fast i et visiteret vedligeholdende træningstilbud på Funkevej. De er glade for tilbuddet og oplever, at de har haft færre faldeepisoder herefter. Den ene anvender flextrafik til og fra træning. Den anden anvender sit el-køretøj.

En husstandsbevilling, hvor ægtefællen er kognitivt skadet, fremgår ikke alle de praktiske ydelser hustru hjælper ham med i fagsystemet. Det er f.eks. tøjvask, indkøb og andre praktiske opgaver.

Alle borgere talt med på tilsynet har hjælpemidler visiteret gennem kommunen. Alt fra badebænk, rollator, kørestol, bækkenstol, toiletforhøjer og plejeseng. Enkelte har selv købt el-køretøj, sengehest samt køkkenstol med hjul og mulighed for at låse hjulene. Desuden har flere borgere høreapparater og anvender briller. En borger har nødkald.

Tilstandshjul er udfyldt hos alle de 6 screenede borgere, der er udvalgt til gennemgang under tilsynet. I tilstande fremgår om tilstandene er vedvarende eller udviklende. 1 ud af 6 borgere har en udviklende tilstand på "lave husligt arbejde". Der er ingen indsatsmål relateret eller handleanvisninger, der fortæller hvordan der arbejdes udviklende med tilstanden. Leder oplyser, at hun er i dialog med kommunen om at deltage i relevante kurser, så hun får flyttet oplysninger ind i fagsystemet.

Øvrige borgere har vedligeholdende tilstande og ydelserne fremgår i kalenderen.

En borger får mad fra Holbøl. Daglig levering. Glad for dette. Ingen af de adspurgte borgere modtager kommunal madservice.

Anbefalinger: praktiske opgaver, der leveres af andre f.eks. pårørende, bør fremgå i fagsystemet, hvis hjælpen skal tilpasses borgers behov.

Anmærkning: Ved udviklende tilstande, skal der være et indsatsmål og handleplanvisninger, der beskriver hvordan der arbejdes med målet. På en udvalgt borger vil leder opdatere disse oplysninger i fagsystemet inden den 15.6.23.

Dokumentation

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.

Relevante tilstande er oprettet på alle borgere der er screenet i forbindelse med tilsynet. Tilstande på udvalgte borgere er dog ikke opdateret. En borger står til 1:1, men får hjælp til de fleste praktiske opgaver. En anden borger med udviklende tilstand. Leder oplyser, at de er ved at udarbejde egenkontrol på dokumentation, men endnu ikke implementeret.

Der er tilknyttet adviser på enkelte borgere med kontakt til visitationen fra Hjemmeservice syd.

Der er på udvalgte borgere ikke udfyldt APV på praktisk hjælp på 5 ud af 6 borgere, og ingen udfyldt af Hjemmeservice syd. Leder oplyser, at hun er i dialog med nexus support om opgaven.

Der er få observationer tilknyttet. Bl.a. oplyser en borger, at han ikke ønsker rengøring, når den vanlige hjælper er forhindret. Oplyst flere aflysninger i 2023. Aflysninger fremgår ikke i observationer i fagsystemet. En anden borger oplyser, at han er synshæmmet og brug for at kunne kommunikere med en medarbejder han kan forstå. Oplevet at få besøg af en udlænding han ikke kunne forstå. Synshandicap fremgår i døgnrytmeplan af hjemmeplejegruppen.

Medarbejderne oplyser, at de orienterer sig i app på eget system på telefonen, og kun lederen tjekker dagligt nexus og notere i fagsystemet efter henvendelser fra medarbejderen. Leder er ny leder og endnu ikke deltaget i nexus kurser. Leder oplyser, at hun er i gang med at flytte data over i fagsystemet fra deres eget private fagsystem.

Anbefalinger: der skal være observationer tilknyttet borgere, der aflyser hjælpen, eller hvor der er afvigelser fra kørelisten.

Der skal være udfyldt APV skemaer på alle hjem ift. praktiske opgaver, der leveres af Hjemmeservice syd. Der udleveres på tilsynet navigationsseddel fra dialognet med vejledning om oprettelse af APV skema.

Anmærkninger: Der skal være systematik for egenkontrol jf. kontrakten, så data på borgerne er opdateret og stemmer med deres aktuelle funktionsniveau ift. opgaven omkring praktisk hjælp. Der henvises til, at leder kan anvende materiale, der er tilgængeligt på dialognet. Leder er lige blevet oprettet på dialognet. Leder er i færd med tilmelding af diverse kurser gennem Plan2Learn

som nexus tilstande og indsatsmål med GAS score. Sender tilbagemelding, når borgerne er tilrettet og egenkontrol udført, senest den 1.9.23 til tilsynsførende.

Ledelse og kompetencer

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 behov.

Leder er bekendt med kommunens øvrige kursus tilbud i f.eks. oprettelse af tilstande, intro til nyansatte, rehabilitering og indsatsmål.

Alle nyansatte gennemgår sidemandsoplæring og er med en erfaren medarbejder de første 1-2 besøg.

Lederen oplever en stabil medarbejdergruppe. Det obligatoriske AMU kursus, som er krævet jf. kvalitetsstandarder tilbydes alle fastansatte. Leder er bekendt med at det er et minimumskrav.

Leder oplyser, at der anvendes trivselsundersøgelser og den bekræfter for 2023, at der scores højt fra medarbejderne på tilfredshed, ledelse, fastholdelse og opfattelse af serviceniveau. Medarbejder der deltager på mødet er glad for sine arbejdsopgaver og føler sig godt klædt på til sine arbejdsopgaver. Hun viser på sin telefon hvordan hun anvender sin køreliste, kan se aflyste besøg og særlige opmærksomhedspunkter hos aktuelle borgere. Hun oplyser, at hun er tilbudt kurser i rengøring, ergonomiske stillinger, samt førstehjælps kursus. Har været ansat i 9 år.

Leder oplyser, at der er ved at blive udarbejdet eget evalueringsskema til borgerne ift. en tilfredshedsundersøgelse.

Leder oplyser, at der tilbydes MUS samtaler og disse er planlagt for 2023. Medarbejder oplyser at hun er tilbudt dette.

Anbefalinger: ingen

Inddragelse af pårørende

Der er ikke så mange kontakter med pårørende, da der hos ustabile borger forløb som regel er tilknyttet en plejegruppe, der har kontakten med de pårørende.

Den ene pårørende, der er mødt på et hjemmebesøg, 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. Den pårørende hjælper sin far med vinduespudding, indkøb, kørsel til læge, sygehus og tøjvask.

Aftaler med pårørende er ikke noteret af rengøringsteamet i fagsystemet.

Anbefalinger: notere i fagsystemet, hvis der er pårørende der leverer praktiske opgaver, således at det er synligt hvis de frafalder opgaven.

Tilsynets konklusion

På baggrund af interview med borgere, medarbejdere, leder og én pårørende samt observationer og stikprøvekontrol af dokumentation, vurderer tilsynet samlet set, at Hjemmeservice syd 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.

Hjemmeservice syd er godkendt med anbefalinger og anmærkninger

Hjemmeservice syd er **godkendt** med:

Anbefalinger om:

- At anvende fagsystemet og notere oplysninger under de rette felter, så viden kan deles med kollegaer, hvor det er relevant. Det gælder især oprettelse af observationer, der omhandler aflysning af hjælpen. Opdatere data og tilstande samt oprette generelle aftaler ift. pårørendes oplysninger om hvad de hjælper med af praktiske opgaver.

Anmærkning:

- Der skal dokumenteres tiltag, hvor der er vurderet, at borgers tilstand er udviklende. Aktuell borger udvalgt på tilsyn, tilrettes af leder af Hjemmeservice syd inden den 15.6.23.
- Der skal anvendes selvevaluering af dokumentationen, så data vedrørende de praktiske opgaver, der visiteres til gennem visitationen, er opdateret i fagsystemet. Både ift. tilstande, observationer samt mål og handleanvisninger. Ved tvivl om opgaven, kan der henvises til kurser indenfor Plan2learn som f.eks. anvendelse af nexus tilstande samt oprettelse af indsatsmål med GAS score, sparring ved Nexus support samt anvende navigationsedler fra dialognet.

Hørings- opfølgings- og formidlings proces	
	Beskrivelse
1	Tilsynsenheden udfærdiger skriftlig tilsynsrapport inden for 15 arbejdsdage efter det anmeldte 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	Den endelige og godkendte tilsynsrapport offentliggøres på kommunens hjemmeside via sekretær rihp@aabenraa.dk