



Tilsynsrapport Bellas Pleje 2023



23. februar 2023

**Aabenraa Kommune
Kira Jessen og Anna Marie Jensen**

Indholdsfortegnelse

Tilsynsrapport Bellas Pleje 2023	1
Formål	3
Tilsynsmetode	3
Vurdering	3
Generel info	4
Opfølgning fra sidste tilsyn	4
Kvalitetstema	4
Trivsel og værdighed	4
Sundhed og Rehabilitering	6
Dokumentation	7
Ledelse og kompetencer	8
Inddragelse af pårørende	9
Tilsynets konklusion	9
Hørings- opfølgnings- og formidlings proces	10

Formål

Det lovpligtige tilsyn er tilrettelagt og gennemført jf. Tilsynspolitikken 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
- Ledelse og kompetencer
- Tilbudsportal og plejehjemsoversigt- gælder kun plejehjem
- Inddragelse af og samarbejde med pårørende

Tilsynsmetode

Det lovpligtige anmeldte tilsyn blev afviklet med interview og samtale med leder og 1 medarbejder, som er kvalitetsassistent. Herudover har tilsynsførende besøgt 2 udvalgte borgere. Telefonisk talt med 2 borgere. Der er ikke mødt pårørende under tilsynsbesøget. 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 Bellas Pleje 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 administrativt 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.

Vurdering.

Vurderingen af tilsynet sker ud fra en samlet vurdering af kvalitetstemaerne og kriterier, hvor tilsynet vurderes som:

Godkendt. Der er ikke fundet fejl eller mangler, der har givet anledning til anmærkninger. Der kan gives anbefalinger, som kan bidrage til kvalitetsudvikling.

Godkendt med anmærkninger. Der er fundet mindre fejl eller mangler og der gives anmærkninger på et eller flere kvalitetstemaer.

Anmærkninger er af mindre karakter og forventes at kunne være opfyldt inden for en rimelig tidsfrist og med opfølgning herpå.

Der kan ud over anmærkningerne gives anbefalinger, som kan bidrage til kvalitetsudvikling.

Ikke godkendt. Der er fundet fejl eller mangler, som direkte berører borgerens trivsel.

Anmærkninger er af en karakter, som kræver øjeblikkelig handling. Tilsynet vurderer, hvorvidt der er behov for afvikling af et skærpet tilsyn.

Anmærkninger: gives når der er forhold, som kræver opfølgning og tilretninger for, at tilbuddet kan leve op til kvalitetskriterierne. Leverandøren bliver bedt om at udarbejde en handleplan, der skal være med til at understøtte opfølgning og udvikling på baggrund af anmærkningerne.

Anbefalinger: gives når der er forhold, der kan forbedres og hvor et særligt fokus kan være med til at bidrage til kvalitetsudvikling i tilbuddet. Der stilles ingen krav om udarbejdelse af en handleplan.

Det er væsentligt at understrege, at tilsynet afspejler et øjebliksbillede, hvor der foretages en stikprøvekontrol af opgaveløsningen på det enkelte tilbud. Tilsynet er ikke et udtryk for alt, hvad der foregår på det enkelte tilsyn.

Anbefalinger og/eller anmærkninger fremgår under hvert kvalitetstema samt samlet i konklusionen for tilsynet.

Generel info

Bellas Pleje har aktuelt tilknyttet 9 borgere.

Under tilsynsperioden har Bellas Pleje følgende medarbejder kompetencer:

2 social og sundhedsassistenter

4 social og sundhedshjælpere

1 ufaglært medarbejder

Daglig leder er under uddannelse til social- og sundhedsassistent. Ingen ledererfaring.

Opfølgning fra sidste tilsyn

Der har ikke tidligere været tilsyn i Bellas Pleje, da de er en ny privat leverandør fra december 2022.

Kvalitetstema

Tilsynet tager afsæt i kvalitetstemaerne i Tilsynspolitikken 2023, som er: *Trivsel & Værdighed, Sundhed og rehabilitering, Dokumentation, Ledelse & Kompetencer, Tilbudsportalen/Plejhjemoversigten (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.

Bellas Pleje vægter en konkret og målrettet dialog med borgeren. De borgere, der er talt med i forbindelse med tilsynet oplyser, at de er meget tilfredse med hjælpen. De oplever, at kende de medarbejdere, der kommer i deres hjem. Medarbejderne opleves imødekommende og venlige. Borgerne tilbydes erstatningshjælp, hvis hjælpen aflyses eller ændres af hjælperen. Hjælpen leveres også på samme tidspunkt og varierer ikke mere end +/- 1 time.

Bellas Pleje oplyser, at de er opmærksomme på evt. ensomme borgere og kender til og samarbejder med ensomhedsmedarbejder. En borger der er talt med på tilsynet føler sig ensom, og er ved at få etableret en kontakt med ensomhedsmedarbejder. Borger har lige fået en besøgsven gennem Røde Kors, som hun er utrolig glad for. De skal til sang i næste uge. Borgers livshistorie samt sygehistorie har stor betydning for hendes trivsel, men oplysninger fremgår ikke i fagsystemet.

Bellas pleje oplyser, at der tilbydes klippekort til selvvalgte ydelser til borgere, som f.eks. gåture, handle sammen eller bare en snak. Ingen af de udvalgte borgere der er talt med på tilsynet har et klippekort.

Borger der er besøgt har madservice. Glad for dette. Varmer maden i mikroovn. Oplever maden er varieret. Tidligere spist i værestedet, men magter ikke dette længere.

Borger udvalgt på tilsyn har flere daglige magtanvendelser med stofsele, som ikke er indberettet. Leder er ansvarlig for indberetning og magtanvendelsesregler var ikke kendte. Der informeres på tilsynet om magtanvendelse samt indberetning i fagsystemet.

Der er på udvalgte borgere ikke udfyldt livshistorie fra Bellas pleje. På en borger, der er besøgt var særlige hensyn med fysiske og psykiske begrænsninger noteret i døgnrytmeplanen. Det kunne med fordel fremgå i livshistorien. Der er generelt på udvalgte borgere gode notater under særlige opmærksomhedspunkter i døgnrytmeplanen, der tager udgangspunkt i den enkeltes særlige behov.

Alle adspurgte borgere udvalgt på tilsyn kender til fleksibel hjemmehjælp, oplyst af Bellas pleje.

De 2 hjem der er besøgt er begge pæne, opryddelige og rene. Det ene hjem tilkøber sig til både vinduespudsning, hovedrengøring samt at en ven lufter hunden. Har familie, der varetager indkøb. Oplysningerne er ikke noteret i fagsystemet.

En borger der er talt med telefonisk oplyser, at de betaler for indvendig vinduespudsning. Boligforeningen varetager den udvendige pudsning.

Det er tilsynets vurdering, at Bellas Pleje vægter trivsel og værdighed. Der er sammenhæng mellem det tilsynsførende oplever, i mødet med borgere, personale og leder samt de oplysninger, de giver.

Der mangler generelt oplysninger i fagsystemet i de rette felter.

Anbefalinger:

At udfylde livshistorien hvor det er relevant, så oplysninger er tilgængelige i de rette felter.

At udfylde aftaler med pårørende hvor det er relevant.

Anmærkninger:

På udvalgt borger på tilsynet, er der behov for, at der indberettes magtanvendelse på stofsele senest 1.3.23 til både kommunen og socialtilsyn syd. Der henvises ved tvivl til magtanvendelses konsulent i kommunen. Der anbefales at Bellas pleje gør brug af undervisning om magtanvendelse via kommunens tilbud på Plan2Learn. Der sendes fra tilsynsførende link til relevant viden om magtanvendelsestyper. Magtanvendelsesprocedure er tilgængelig på dialognet.

Sundhed og Rehabilitering

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

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

Bellas Pleje oplyser, at de har fokus på rehabilitering i mødet med borgeren. Der er kun én ud af de udvalgte borgere, der har et udviklende fagligt notat registreret. Borger har ingen indsatsmål relateret og det viser sig borger er afsluttet med hjælpen den 12.12.22. Øvrige borgere er med vedvarende niveau registreret under fagligt notat i tilstande. Endnu ikke haft et rehabiliteringsforløb tilknyttet tværfagligt.

Borgers inddragelse noteres i døgnrytmeplanen, hvor der er angivet medarbejderens og borgerens indsats i en given plejesituation. Kun én ud af de 6 borgere der er udvalgt på tilsyn mangler udfyldelse af døgnrytmeplan. Borgers ydelser er kompenserende og fremgår i kalenderen.

Der er fokus på ernæring. Der er observation på en borger og kontakt til visitationen om en bekymring ift. om borger får tilstrækkelig med mad om aftenen. Der er flere problemstillinger som borgeren oplyser og som ikke fremstår i tilstandsoverblikket. Der drøftes flere gode tiltag på tilsynet, som Bellas pleje vil iværksætte sammen med borger. Der savnes et vedligeholdende eller udviklende mål på denne borger samt opdatering af oplysninger i fagsystemet.

Der arbejdes med uddelegeret sygepleje i form af medicinadministration, øjendråber, sondeernæring og kateterpleje, og således lovpligtigt at arbejde med utilsigtede hændelser. Der informeres på tilsynet om opgaven og henvises til kontrakten, hvor det også fremgår.

Der arbejdes med kompetencekort hentet fra dialognet ift. uddelegeret sygepleje.

Kvalitetsassistenten oplærer medarbejderne.

Der er ikke tilmeldt medarbejdere til rehabiliteringskurser ift. oprettelse af rette dokumentering med indsatsmål. Er et krav i kontrakten. Vil leder følge op på.

2 ud af de 4 adspurgte borgere klare dele af rengøring i hjemmet selv. Eksempelvis klarer de at tørre støv af, klare tøjvask eller hjælpe med at skifte sengetøj.

Borgere på tilsyn er kompenseret med hjælpemidler fra kommunen eller selvkøbte, alt fra rollator, toiletforhøjer, badebænk, plejeseng og nødkald etc.

På udvalgt borger måles en vægt hver måned. Det fremgår ikke tydelig hvilke målinger Bellas pleje skal reagere på. Drøftet på tilsynet og anbefales notat i målingen om aftalen med sygeplejen eller angive en tærskelværdi.

Tilstandshjul er udfyldt hos de 6 screenede borgere, der er udvalgt til gennemgang under tilsynet. I tilstande fremgår via scoring af fagligt notat om borgers tilstand er vedvarende eller udviklende. Hos alle udvalgte borgere var det vedvarende niveau i det faglige notat i tilstande.

På udvalgte borgere var der ingen med indsatsmål eller GAS score udfyldt af Bellas Pleje. Fremgår dog i handlingsanvisningen, døgnrytmeplan, om der arbejdes udviklende eller vedligeholdende. Hos en ud af de udvalgte borgere er der beskrevet fastholdelse af vedligeholdende tilstand. Der mangler et vedligeholdende mål.

Leder oplyser, at der endnu ikke er tilmeldt medarbejdere til rehabiliteringsundervisning gennem kommunens uddannelsestilbud. Leder kender dog Plan2learn og vil tilmelde løbende og snarest.

Der er en medarbejder med forflytningsvejleder ansvar og der opleves et godt samarbejde med hjælpemiddelhuset ift. APV hjælpemidler.

Anbefalinger:

Anbefales at anvende kommunens tilbud om undervisning i oprettelse af SMART mål med GAS score. Det vil synliggøre de tiltag og mål de arbejder sammen med borgeren om at opnå.

En borger udvalgt på tilsyn med flere aktuelle problemstillinger vurderes at have et behov for hjælp til at få etableret den rette hjælp. Det er både ift. at hun får afklaret en mulighed til afhjælpning af manglende medicinadministration, tilstrækkelig ernæring om aftenen samt udfordring med en søvnapnø maskine. Bellas Pleje har forsøgt at sende problemstillinger på avis til visitationen. Der savnes en tydelig opfølgning og tilrettelse af data i fagsystemet. Bellas pleje oplyser, at der er en igangværende proces med opfølgning.

Anmærkninger:

Borgere der ikke længere har en aktiv indsats skal afgangsføres og inaktiveres. Hos en aktuel borger fremgik denne fortsat i fagsystemet og leverandørens kalender som aktiv. Der henvises til dialognet, hvor navigationssedler om leverandørens opgaver ved afgangsføring af borger fremgår. Dette er leder bekendt med. Der har manglet systematik for opdatering af data. Bellas pleje er bedt om at opdatere denne borgers oplysninger senest 1.3.23.

Der skal tilmeldes medarbejdere til undervisning om rehabilitering, som krav i kontrakten med en senest tilbagemelding på tilmeldingsproces den 1.6.23.

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 tværororganisatorisk samt en forudsætning for borgernes retssikkerhed.

Der er screenet 6 borgere i fagsystemet. Der mangler opdaterede indsatsmål på alle borgere. Medarbejdere vil tilmeldes løbende undervisning i SMART mål med GAS score, oplyser leder. Det er tydeligt i handlingsanvisningen døgnrytmeplan, hvad medarbejders indsats og borgers indsats er i plejen.

Tilstande oprettet på alle borgere.

Der er relevante observationer tilknyttet på de udvalgte borgere.

Der er relevante adviser til samarbejde på tværs f.eks. både til sygeplejen og visitationen på udvalgte borgere. Medarbejderne oplyser, at de orienterer sig i observationer og advis via deres mobil telefoner eller Ipads.

Der mangler systematik for selvevaluering af dokumentationspraksis. Der henvises til, at de med fordel kan anvende selvevalueringsskemaer fra dialognet.

Leder er selv superbruger i nexus og indkaldes til relevante møder af kommunen.

Anbefalinger:

Anvende dialognet ift. navigationssedler og selvevalueringer.

Hos en borger er indsatsen med at fastholde en struktur ikke tydeligt beskrevet. Der bør være et vedligeholdende indsatsmål med opfølgingsdato.

Leder er bekendt med undervisning gennem kommunens tilbud og vil løbende tilmelde medarbejdere til undervisning i SMART mål med GAS score samt øvrige relevante undervisnings tilbud.

Anmærkninger:

Ingen

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

Leder er selv ansvarlig for, at der dokumenteres de tiltag der er nødvendige, men alle er selv ansvarlige for at dokumentere.

Der er medarbejder med forflytningsvejleder uddannelsen. Hun sørger for at medarbejderne er oplært i rette arbejdsstillinger.

Der er en kvalitetsassistent, der sørger for oplæring af medarbejdere i opgaver, der er uddelegeret ift. de sygeplejefaglige opgaver.

Der er et fælles ind mødested, som endnu ikke er møbleret. Der er ingen fastlagte personalemøder. Der afholdes dialogmøder i personalegruppen ad hoc, da de endnu har så få borgere og leder er selv deltagende i plejen.

Der er oprettet APV skemaer for alle hjem på borgere udvalgt på tilsynet.

Alle nyansatte gennemgår sidemandsoplæring. Der er ingen fastsat introduktionsprogram.

Leder oplyser, at der tilbydes MUS samtaler og vil planlægge disse for 2023.

Der er aftalt dialogmøder med visitationen, som vil finde sted minimum hvert år.

Leder er viden om, at der ved mere en 5 % af den visiterede tid som personlig pleje, skal tilbydes praktikpladser.

Der har ikke været andre tilsyn, f.eks. sundhedsfaglige eller ældretilsynet, oplyser lederen.

Anbefalinger:

Ingen

Anmærkninger:

I følge kontrakten er det leverandøren der skal sørge for at opfylde krav til arbejdet med utilsigtede hændelser. Det er endnu ikke iværksat, selvom Bellas pleje både levere uddelegeret sygepleje i form af øjendråber, anden medicinadministration, kateterpleje og sondeernæring på udvalgte borgere ved tilsynet. Der er behov for at leder kontakter risikomanager i kommunen og tilmeldes relevant oplæring inden den 1.4.23.

Inddragelse af pårørende

Der har ikke været kontakt med pårørende i forbindelse med tilsynet. De kontaktede borgere har selv haft den direkte kontakt med Bellas Pleje.

Aftaler med pårørende er ikke noteret i fagsystemet på udvalgte borgere på tilsynet i de rette felter. Fremgår på nogle udvalgte borgere under særlige hensyn i døgnrytmeplanen.

Anbefalinger:

At være opmærksom på at aftaler med pårørende noteres under generelle aftaler.

Anmærkninger:

Ingen

Tilsynets konklusion

På baggrund af interview med borgere, medarbejdere og leder samt observationer og stikprøvekontrol af dokumentationen, vurderer tilsynet samlet set, at Bellas pleje delvist lever op til Aabenraa Kommunes kvalitetsstandarder, vedtagne serviceniveau samt kontrakten.

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

Godkendt med anmærkninger.

Samlet antal anmærkninger:

- Anmærkning om, at borgere der ikke længere har en aktiv indsats skal ophøre i leverandøroverblikket og kalenderplanlægningen. Ved tvivl om arbejdsgang kan der anvendes navigationsseddel på dialognet. På udvalgt borger forventes opdatering **senest den 1.3.23.**
- Anmærkning om, at imødekomme lovkrav til arbejdet med utilsigtede hændelser. Der er behov for en tilbagemelding **senest den 1.6.23** mhp at der er taget kontakt til risikomanager i kommunen og tilmeldt relevant undervisning.
- Hos en udvalgt borger skal der ansøges magtanvendelse ift. stofsele, både via kommunens fagsystem samt til socialtilsyn syd. Der er behov for en tilbagemelding til tilsynsførende **senest den 1.3.23.**
- Der skal være viden om rehabiliteringstilgangen i personalegruppen og leder skal sørge for at tilmelde medarbejdere jf. kontrakten **senest den 1.6.23.**

Samlet antal anbefalinger:

- Der er en anbefaling om, at deltage i de udbudte kurser og undervisning, der kan understøtte en god dokumentering og forståelse for fagsystemet. Herunder f.eks. undervisning i SMART mål med GAS score, rehabilitering, nexus tilstande, magtanvendelse etc.
- En anbefaling om at udfylde livshistorien hvor det er relevant.
- En anbefaling om at notere pårørende samarbejde i generelle aftaler. Der henvises desuden til strategi for pårørende samarbejde, der er tilgængelig på kommunens hjemmeside.
- Der skal ifølge kontrakten være en egenkontrol. Der er anbefaling om, at anvende de tilgængelige egenkontrols procedure, der findes på dialognet.

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

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