

# Tilsynsrapport - endelig

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen i Faxe Kommune

Faxe Øst

Den 7. oktober 2019

## Baggrund

Med henvisning til § 151 i lov om social service, gennemføres det årlige uanmeldte tilsyn i hjemmeplejen i Faxe kommune. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver efter servicelovens § 83 og 86, og de af byrådet vedtagne kvalitetsstandarder for pleje- og praktisk hjælp samt værdighedspolitikken.

Tilsynets metode har været gennemgang af dokumentation, observationer samt dialog med borgere og medarbejdere på baggrund af på forhånd udarbejdede målepunkter.

Ved det uanmeldte kommunale tilsyn i 2018 blev det anbefalet at Faxe Øst sikre at

- den beskrevne ydelsestildeling konsekvent stemmer overens med den leverede hjælp
- der arbejdes videre med at døgnyrtimeplanerne, handleplaner og oplysninger om borgernes sygdomme og funktionsnedsættelser, konsekvent er opdaterede og ajourført.

Ved tilsynet i 2019 er det tydeligt, at der har været en stor indsats omkring netop disse områder.

## Tilsynets konklusion og anbefalinger for 2019

**På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2019, er tilsynets konklusioner, at Faxe Øst på meget tilfredsstillende måde, lever op til lovgivning, værdighedspolitik og de kommunale kvalitetsstandarder. Der er få anbefalinger omkring dokumentation af nærmeste pårørende og dokumentation af livshistorie.**

**Det anbefales at:**

- sikre der er kontaktinformation på nærmeste pårørende hos de borgere der har givet tilladelse hertil.
- der indhentes og dokumenteres livshistorien hvor det er relevant.

**Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af Interviews og observation med og hos syv borgere.**

**Interview af to personaler.**

**Observation af fire personaler.**

**Interview med teamleder.**

**Mailkorrespondance med faglig koordinator (da hun ikke var til stede den pågældende dag) .**

## Læsevejledning

Derefter findes tilsynets anbefalinger efter det uanmeldte besøg med placering i de nedenstående kategorier:

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2018. Fund med tilsynets vurderinger er beskrevet indenfor områderne Livskvalitet og selvbestemmelse; Personlig pleje og hverdags rehabilitering; Mad og måltider; Aktiviteter/ Klippekontorsordningen; Magtanvendelse.

### Særdeles tilfredsstillende

Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

### Meget tilfredsstillende

Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

### Tilfredsstillende

Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

### Mindre tilfredsstillende

Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

### Ikke tilfredsstillende

Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

Målepunkterne findes bagerst i rapporten.

## Kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2018.

Siden tilsynet i 2018, har Faxe Øst arbejdet med flere indsatser. Først og fremmest med at implementere den nye omsorgsjournalen Cura. Der har været fokus på at skabe stringens i dokumentationen, og samtidig på at støtte alle medarbejdere i at tage ansvar for den dokumentation der skal ligge hos deres borgere. I relation til dette, har der været særligt fokus på de medarbejdere som er udfordret af skrive og læsevanskeligheder. Dette gør indimellem at dokumentationen kan blive en opgave som er svær at gå til. Ydermere kan det give udfordringer i samarbejdet med interne og eksterne samarbejdspartnere, der har en forventning omkring retorik, som ikke alle medarbejdere er i stand til at imødekomme. Dette kan give anledning til at arbejdsgangene bliver mere besværlige. Faxe Øst har en ambition om at gøre op med dette og arbejder målrettet med at understøtte medarbejderne i at dokumentere, uanset hvad, og samtidig med at interne og eksterne samarbejdspartnere får en forståelse for problematikkerne. Alt sammen med det formål at sikre en smidigere arbejdsgang.

Et andet fokusområde har været at indføre triagering som en del af den strukturerede indsats. Denne foregår nu 2 gange ugentligt i en halv time. Den faglige koordinator er primus motor for dette.

Faxe Øst sidder i Sundhedshuset og har faglige sparringspartnere tæt på. Blandt andet hjemmesygeplejen, kostvejleder, fysio- og ergoterapeut og en praktiserende læge. Dette giver en god dynamik i det daglige samarbejde.

Der er et bevidst fokus på at udøve tillidsbaseret ledelse. Personalets fortællinger understøtter, at dette lykkes i høj grad.

## Fund og tilsynets vurderinger

### Livskvalitet og selvbestemmelse

Omgangstonen hos borgerne er båret af omsorg, nysgerrighed og anerkendelse. Der er en høj grad af varme og imødekommenhed fra personalet.

Alle syv borgere fortæller at de er utroligt glade for den hjælp de modtager. De oplever at kunne tilrettelægge deres liv, så hjælpen bliver understøttende fremfor omdrejningspunktet for hverdagen. Tilsynet oplever medarbejderen som meget lyttende og observerende. Hjælpen tilpasses til borgerens daglige funktionsniveau. En enkelt borger fortæller, at der er forskel på hvem der kommer og fortæller, at hun selvfølgelig har sine favoritter. Det handler udelukkende om kemi. Ved indsats omkring borgere med demens, er der en tydelig respekt for en anden måde at opfatte verden på, og medarbejderen rummer og kompenserer for borgerens sproglige og praktiske udfordringer. En anden borger fortæller, at der ofte er afløsere i weekenderne, og de har brug for lidt mere vejledning end de faste. Borgeren fortæller, at det jo ikke kan være anderledes. Men generelt udtrykker borgerne høj grad af tilfredshed med samarbejdet, med de medarbejdere som kommer i hjemmene.

## Personlig pleje og hverdags rehabilitering

Alle borgere modtager den visiterede hjælp. Både under observation af tilsynet og når borgerne selv fortæller om den hjælp de modtager.

I en ud af seks stikprøver mangler kontaktinformation på nærmeste pårørende. Medarbejderen er bekendt med hvem borgeren angiver som nærmeste pårørende og at borgeren ønsker denne kontaktes hvis behovet opstår.

Ændringer i borgernes fysiske og/eller psykiske funktionsevne og helbredstilstand samt opfølgning herpå, fremgår af dokumentationen. Borgernes aktuelle og potentielle problemer var beskrevet i alle syv stikprøver, ud fra de relevante visiterede ydelser. Der er besøgsplan, handleplan og journalnotater, der understøtter alle syv borgeres problemområder. Borgernes helbredstilstand og funktionsevne bliver løbende vurderet, for at sikre at grundlæggende behov ikke bliver overset. Opdateret livshistorie var ikke beskrevet i nogen af stikprøverne. Det vil være relevant i tre af de syv stikprøver.

Der var sammenhæng mellem handleplaner og borgerens faktiske tilbud. Der fandtes relevante hjælpemidler tilgængeligt.

Personalet anvender arbejdsgange, faglige metoder og redskaber, med fokus på ændringer i borgerens funktionsevne og helbredstilstand. Personalet kan fagligt begrunde indsatsen. Der er et godt samarbejde med interne og eksterne samarbejdspartnere.

**Tilsynets vurderinger:** I alle målepunkter lever Faxe Øst op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken, fraset dokumentation af borgernes livshistorier. Denne var relevant i tre af de seks stikprøver. Den var ikke dokumenteret i nogle af stikprøverne. Også fraset en stikprøve hvor der manglede kontaktinformationer på nærmeste pårørende.

Der er følgende bemærkning:

Alle livshistorier bør dokumenteres, hvor de vurderes at have en relevans i forhold til indsatsen i dagligdagen, med henblik på vidensdeling.

Det sikres at kontaktinformationer på nærmeste pårørende fremgår af journalen.

## Mad og måltider

De borgere som har visiteret hjælp til mad, oplever at få en god hjælp omkring dette. Tilsynet observerer en særlig grad af omhyggelighed og pædagogik omkring måltidernes tilrettelæggelse. Særligt skal fremhæves medarbejderens evne til at nøde, og anvende sin viden om ernæring til småtspisende. Tilsynet kan ved selvsyn konstatere at indsatsen virker.

**Tilsynets vurderinger:** I alle målepunkter levede Faxe Øst op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken.

## Aktiviteter / Klippekort

Klippekortordningen er kun relevant ved to ud af de syv stikprøver. Klippekortets anvendelse planlægges i samarbejde med borgeren. Der er dokumentation i journalen omkring planlægning og afvikling.

Medarbejderen er fuldt ud bekendt med rammerne for klippekortsordningen.

Borgernes mål for personlig og praktisk hjælp samt rehabiliteringsforløb, er dokumenteret. Der er beskrivelser af borgernes vaner og ønsker. Borgernes ønsker, og om muligt mål, er beskrevet i forhold til aktiviteter/indsatser. Besøgsplan, handleplan og journalnotater understøtter borgerens ønsker og mål.

Borgerne giver udtryk for at kunne deltage aktivt i egen hverdag, og alle observationer understøtter dette. Indsatserne er tilrettelagt så de støtter borgerne i at opnå og vedligeholde bedst mulige funktionsniveau.

Medarbejderne fremmer, at borgerne som har mulighed for og er motiverede for det, selv varetager en del af de daglige opgaver omkring den personlige pleje og praktisk hjælp. Medarbejderne kan redegøre for målene for genoptrænings- og vedligeholdelsesforløbene hos relevante borgere, og inddrager træningselementer og -aktiviteter i den daglige hjælp, pleje og omsorg. Medarbejderne kender borgernes ønsker og behov for deltagelse i meningsfulde aktiviteter, og understøtter dem i det.

**Tilsynets vurderinger:** I alle målepunkter levede Faxe Øst op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken.

## Magtanvendelse

Der er bevilget nødkald til borgere med brug for det, og der er indlagte hensigtsmæssige tilsyn, når borgerne ikke kan anvende nødkald. Personalet har et kendskab til lovgivningen om magtanvendelse og det fremgår tydeligt, at personalet er opmærksomme på at forebygge magtanvendelse.

**Tilsynets vurderinger:** I alle målepunkter levede Faxe Øst op til lovgivning, værdighedspolitikken og de kommunale kvalitetsstandarder.

## Medicinhåndtering

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinbehandling, som er underlagt tilsyn fra Styrelsen for patientsikkerhed. I tilfælde af åbenlyst uhensigtsmæssige forhold, ville vi på trods heraf selvfølgelig reagere, og orientere rette myndighed.

Afsluttende opsamling på tilsynets fund blev givet til teamleder og den medarbejder, tilsynet fulgte gennem dagen.

## Målepunkter

### Livskvalitet og selvbestemmelse

#### **Interview med lederen:**

Der er fokus på at tilbyde hjælpen fleksibelt, så hjælpen passer ind i borgernes øvrige hverdagsliv. Der er indsatser i form af aktiviteter, der styrker den enkeltes livsudfoldelse.

Der er fokus på at definere kerneydelsen efter borgernes behov fremfor efter systemet, og efter de rammer der er udstukket

#### **Dokumentation:**

Der er beskrivelser af borgernes vaner og ønsker.

#### **Observation:**

Selvbestemmelse og værdighed bliver understøttet af tone, adfærd og kultur i Faxe Øst.

#### **Borgerne:**

Borgerne oplever at blive mødt med respekt og retten til selvbestemmelse, og hjælpen leveres på borgernes egne præmisser.

#### **Personale:**

Der er fokus på at møde den enkelte i hvad der giver mening, og er livskvalitet.

Personalets beskrivelse af praksis afspejler, at de arbejder med at bevare og fremme borgernes selvbestemmelse og medindflydelse samt inddrager borgerne i det omfang, det er muligt (herunder planlægningen af klippekort).

## Personlig pleje og hverdags rehabilitering

#### **Interview med lederen:**

Faxe Øst arbejder systematisk med opsporing af og opfølgning på ændringer i beboernes fysiske og psykiske funktionsevne samt helbredstilstand, herunder brug af arbejdsgange, faglige metoder og redskaber. Der er fokus på samarbejde med fysio- og ergoterapeut, hjemmesygepleje, kostfaglig vejleder og praktiserende læger. Der er systematik omkring triagering og faglig sparring.

**Dokumentation:**

Ændringer i borgernes fysiske og/eller psykiske funktionsevne og helbredstilstand samt opfølgning herpå, fremgår af dokumentationen. Alle opfølgningsdatoer er overholdt. Der er besøgsplan, handleplan og journalnotater der understøtter borgernes problemområder / tilstand.

**Observation:**

Der er sammenhæng mellem besøgsplaner, handleplaner og beboernes faktiske tilbud

**Borgerne:**

Borgerne giver udtryk for, at den tildelte hjælp medvirker til en velfungerende hverdag. Borgerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på ændringer i deres sædvanlige tilstand. Der er relevante hjælpemidler tilgængelig. Borgerne sikres mulighed for at være velsoignerede og klædt som ønsket.

**Personale:**

Personalet anvender arbejdsgange, faglige metoder og redskaber, med fokus på ændringer i borgernes funktionsevne og helbredstilstand.

Personalet kan fagligt begrunde indsatsen. Der er et godt samarbejde med interne og eksterne samarbejdspartnere.

## Måltider, kost og drikke

**Interview med lederen:**

Der er relevant sparring til rådighed for medarbejderne omkring ernæringsmæssige udfordringer hos borgerne. Både den faglige koordinator og den kostfaglige vejleder kan inddrages ved behov.

**Dokumentation:**

Borgernes ernæringstilstand og tandstatus er vurderet i journalen. Der er taget stilling til diæt/ændringer i kostsammensætning, hvis relevant. Der er månedlig opfølgning på vægtstatus. Der er døgnrytmeplan, handleplan og journalnotater, der understøtter borgernes behov for ernæring/drikke hvor det er relevant. Der er beskrivelser af borgernes vaner og ønsker.

**Observation:**



Maden er anrettet, så det fremmer appetitten.

Der anvendes pædagogiske overvejelser og der tages udgangspunkt i borgernes funktionsevne, når måltidet tilrettelægges.

**Borgerne:**

Oplever, at de får det de ønsker og måske lidt til. Oplever en stor viden om deres behov i forhold til maden.

**Personale:**

Der er faglige overvejelser om, hvem der har brug for hjælp under måltidet. Der er kendskab til hvor man kan hente tværfaglig sparring ved behov.

## Aktiviteter/Klippekort

**Interview med lederen:**

Klippekortordningen er tilrettelagt, således at borgerne og personalet har et overblik over planlagte og anvendte klippekort.

**Dokumentation:**

Borgernes mål for personlig og praktisk hjælp samt rehabiliteringsforløb er dokumenteret. Der er beskrivelser af borgernes vaner og ønsker.

Borgernes planlagte og anvendte klippekort er dokumenteret.

Borgernes ønsker og om muligt mål, er beskrevet i forhold til aktiviteter/indsatser.

Besøgsplan, handleplan og journalnotater understøtter borgerens ønsker og mål.

**Borgerne:**

Borgerne giver udtryk for at kunne deltage aktivt i eget liv (rehabiliteringsforløb), der skal støtte dem i at opnå og vedligeholde bedst mulige funktionsniveau.

Borgerne kan redegøre for ønsker til dagligdagen, og dermed klippekortsordningen, hvor det er relevant.

**Personale:**

Medarbejderne fremmer, at borgerne som har mulighed for og er motiverede for det, selv varetager en del af de daglige opgaver omkring den personlige pleje og praktisk hjælp.

Medarbejderne kan redegøre for målene for genoptrænings- og vedligeholdelsesforløbene hos relevante borgere, og inddrager træningselementer og -aktiviteter i den daglige hjælp, pleje og omsorg.

Medarbejderne kender borgernes ønsker og behov for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og understøtter dem i det.

## Magtanvendelse

**Dokumentation:**

Der nødkald ved de beboere som kan anvende dette og er visiteret hertil. Der er indlagt hensigtsmæssige tilsyn, hvis borgeren ikke kan anvende nødkald.

**Observation:**

Borgerens evne til at varetage egne interesser er dokumenteret.

**Borgerne:**

Der er tilfredshed med hensigtsmæssige tilsyn.

**Personale:**

Der er kendskab til lovgivning om magtanvendelse.

Der er opmærksomhed på at forebygge magtanvendelse.