

Tilsynsrapport - Endelig

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen i Faxe Kommune

Faxe Vest

Den 8. oktober 2019

Indhold

Baggrund	3
Tilsynets konklusion og anbefalinger	3
Læsevejledning.....	4
Målgruppe, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2018.	5
Fund og tilsynets vurderinger	5
Livskvalitet og selvbestemmelse	5
Personlig pleje og hverdags rehabilitering.....	5
Mad og måltider	6
Aktiviteter / Klippekort.....	6
Magtanvendelse	7
Målepunkter	8

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 Vest sikrede at

- den beskrevne ydelsestildeling konsekvent stemmer overens med den leverede hjælp
- borgere sikres mulighed for at tilkalde hjælp ved behov for assistance til toiletbesøg

Ved tilsynet i 2019 er det tydeligt der har været en stor indsats omkring første anbefaling. Anbefaling nummer to viste sig ikke relevant under tilsynet i 2019.

Tilsynets konklusion og anbefalinger for 2019

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2019, er tilsynets konklusioner, at Faxe Vest på meget tilfredsstillende vis (se side 4) lever op til lovgivning, værdighedspolitik og de kommunale kvalitetsstandarder. Der er anbefalinger omkring dokumentation af nærmeste pårørende, dokumentation af livshistorie, under mad og måltider og aktiviteter/klippekort. Tilsynets vurdering beror på at værdighedspolitikken i høj grad efterlevs. Og der forholdsvis hurtigt kan kompenseres for de dokumentationsmæssige mangler. Medarbejderens viden og indsats viser at det overvejende er dokumentationen der skal opdateres, og ikke den praktiske udførelse.

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
- der ernæringsscreenes hvor det er fagligt relevant
- der indføres en systematik omkring vurdering af, om klippekort er relevant - det er i høringsperioden oplyst at der foreligger den arbejdsgang at medarbejderne skriver til visitationen såfremt borgerens behov ændrer sig – derefter laver visitationen en vurdering af hvorvidt klippekort er relevant for den enkelte borger.

Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af:
Interviews og observation, med og hos, seks borgere
Interview af to personaler
Observation af fem personaler
Interview med områdeleder

Læsevejledning

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/ Klippekursordningen; Magtanvendelse.

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

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 Vest primært arbejdet med dokumentationsindsatsen. Både implementeringen af omsorgsjournalen Cura, men også selve formen og rammerne for dokumentationen. Det er en ambition at dokumentationen udføres hos, og i samarbejde med borgerne, når det er muligt og når borgerne ønsker dette. Der er arbejdet målrettet med, at medarbejderne tager denne praksis til sig, og selv er fokuserede på at skabe rammerne, for at kunne dokumentere når de er hos borgerne.

Faxe Vest oplever at have en meget stabil medarbejdergruppe. Og når der er ledige stillinger, er der en god mængde ansøgere som byder ind på opslagene. Herudover har Faxe Vest fokus på tidlig rekruttering. Dette gøres ved at rekruttere, når der er gode afløserer inde i ferieperioderne, samt sætte særligt fokus på de elever der kommer i gruppen. Samlet set oplever Faxe Vest ikke rekrutteringsproblemer. Dette er værd at bemærke, da der på landsplan er store udfordringer omkring dette.

Herudover har der været fokus på samarbejdet med den sygeplejefaglige koordinator, og fokus på at skabe stringens og udvikling i indsatserne hos borgerne.

Fund og tilsynets vurderinger:

Livskvalitet og selvbestemmelse

Omgangstonen hos borgerne er båret af glæde, oprigtig nysgerrighed og omsorg. Der er en høj grad af varme og imødekommenhed fra personalet. Kendskabet til borgerne er stort. Kendskabsgraden tyder på en høj grad af tillid fra borgerne til personalet. Der er viden omkring borgerne som er ekstraordinær højt. En viden som tydeligt implementeres i indsatserne.

Alle seks 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 arbejder målrettet med borgernes ressourcer og ønsker, om hvordan hverdagen skal forme sig. Særligt fremhæves personalets imødekommenhed og venlighed.

Generelt udtrykker borgerne høj grad af tilfredshed med samarbejdet, med de medarbejdere som kommer i hjemmene.

Et af de seks besøg er et akut besøg, da en borger trykker på sit nødkald. Ved dette besøg er personalet roligt, og vurderer hurtigt hvilken indsats der er behov for. Borgerens behov opfyldes hurtigt, og der lovedes et opfølgende besøg indenfor kort tid. Borgeren er betydeligt roligere da vi forlader hjemmet.

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. Enkelte hjem fremstår rodede, men det er efter borgerens eget ønske at hjemmet ser sådan ud. Der tages hensyn til dette, og der hjælpes bedst muligt efter vilkårene.

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 seks stikprøver, ud fra de relevante visiterede ydelser. Der er besøgsplan, handleplan og journalnotater, der understøtter alle seks borgeres problemområder. Borgernes helbredstilstand og funktionsevne bliver løbende vurderet for at sikre at grundlæggende behov ikke bliver overset. Opdateret livshistorie var beskrevet i tre ud af seks stikprøverne. Det vil være relevant i seks af de seks stikprøver. Der mangler kontaktinformation på nærmeste pårørende i en af seks stikprøver.

Der var sammenhæng mellem handleplaner og borgernes 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 levede Faxe Vest op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken, fraset dokumentation af livshistorie, hvor det er fagligt relevant nemlig i seks af seks stikprøver. Der er dokumenteret livshistorie i tre af de seks stikprøver. 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. Der bør foreligge kontaktinformationer på nærmeste pårørende. Medmindre borgeren frabeder sig dette. Og i så fald bør dette fremgå.

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 pædagogik omkring måltidernes tilrettelæggelse. Der er fokus på om borgerne taber sig, når personalet fortæller om de indsatser der ydes. Dog er der kun registreret en vægt i en ud af seks stikprøver. En af stikprøverne vil det ikke være relevant at ernæringscreenene, men de sidste fire vil det være relevant.

Tilsynets vurderinger: I alle målepunkter levede Faxe Vest op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken, fraset ernæringscreening, som mangler i fire ud af fem relevante stikprøver.

Der er følgende bemærkning:

Borgere der er ernæringsmæssigt udfordrede, bør følges systematisk med ernæringscreening.

Aktiviteter / Klippekort

Klippekortordningen er ikke visiteret i nogen af de seks stikprøver. Det er umiddelbart svært at vurdere, om det er relevant i tre af seks stikprøver. En af borgerne har sagt nogle af sine besøg fra, da borgeren synes det blev for meget.

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 de borgere 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 Vest op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken, dog fraset en vurdering af hvorvidt klippekort er relevant.

Der er følgende bemærkninger:

Der kan med fordel indføres en systematik omkring vurdering af, hvorvidt klippekort er relevant hos de enkelte borgere.

Det er i høringsperioden oplyst at der foreligger den arbejdsgang at medarbejderne skriver til visitationen såfremt borgerens behov ændrer sig – derefter laver visitationen en vurdering af hvorvidt klippekort er relevant for den enkelte borger.

Magtanvendelse

Der er bevilget nødkald til beboere 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 Vest op til lovgivning, værdighedspolitikken og de kommunale kvalitetsstandarder.

Medicinhåndtering

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinhåndtering, 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 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 fokus på at inddrage borgeren i dokumentationen af de ydelser der leveres.

Dokumentation:

Der er beskrivelser af borgernes vaner og ønsker.

Observation:

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

Borgerne:

Borgerne oplever at blive mødt med respekt og selvbestemmelse, og at 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.

Personlig pleje og hverdags rehabilitering

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 borgernes 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:

Medarbejderne 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

Dokumentation:

Borgernes ernæringstilstand og tandstatus er vurderet i en af fem relevante stikprøver.

Der er ikke taget stilling til diæt/ændringer i kostsammensætning, hvis relevant.

Der er ernæringsscreening i en ud af fem relevante stikprøver.

Der er besøgsplan, 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, hvordan hjælpen skal ydes i forbindelse med måltiderne.

Der er kendskab til, hvor man kan hente tværfaglig sparring ved behov.

Aktiviteter/Klippekort

Dokumentation:

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:

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.

Personale:

Medarbejderne fremmer, at de borgere 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 interesser, ønsker og behov for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og understøtter dem i det.

Magtanvendelse

Dokumentation:

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

Observation:

Der er dokumenteret borgerens evne til at varetage egne interesser.

Borgerne:

Der er tilfredshed med hensigtsmæssige tilsyn.

Personale:

Der er kendskab til lovgivning om magtanvendelse.

Der er opmærksomhed på at forebygge magtanvendelse.