



akkrediteringsraadgiverne.dk

Årsrapport 2024

Uanmeldte kommunale tilsyn

Thisted Kommune

Ældre og Træning

Hjemmeplejeleverandører Private leverandører (Praktisk hjælp)



Forord

”Årsrapport 2024” er udarbejdet på baggrund af de lovpligtige uanmeldte kommunale tilsyn for Thisted Kommune.

De uanmeldte tilsyn i Thisted Kommune er udført i overensstemmelse med gældende lovgivning, kommunens kvalitetsstandarder og almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Thisted Kommune har med sit tilsynskoncept valgt at indarbejde Sundhedsstyrelsens anbefalinger om kvalitetsindikatorer i ældreplejen som en del af de lovpligtige tilsyn efter servicelovens §151.

Rapporten beskriver kort resultaterne fra tilsynsbesøgene hos hjemmeplejeleverandørerne og de private leverandører af praktisk hjælp. Mønstre og tendenser er samlet og beskrives på tværs af områderne. Konklusionerne og anbefalinger fremlægges og fremgår af resuméet og særskilt afsnit. Fra de individuelle tilsynsrapporter er afsnittet ”Styrker og udfordringer/anbefalinger” medtaget som bilag.

Det er hensigten at synliggøre succesfulde resultater såvel som det eventuelle læringspotentiale. Læsningen af årsrapporten kan suppleres med de individuelle rapporter for hver plejeenhed.

Målgruppen for rapporteringen er myndighedsfunktionen, som er opdragsgiver. Rapporten er udarbejdet med sigte på at kunne formidles til relevante fora og kunne indgå i det videre arbejde lokalt og tværgående.

Tilsyn er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

Venlig hilsen

Nethe Britt Jorck

Virksomhedsleder og tilsynschef

Den Mobile Kvalitetsafdeling
akkrediteringsraadgiverne.dk





Indhold

Resumé	4
1 Baggrund	4
1.1 Metode og faktaoplysninger	5
2 Tilsynsresultat	6
2.1 Temaer og målopfyldelse	7
2.2 Tværgående analyse	8
2.3 Tværgående udviklingsområder og anbefalinger	10
2.4 Sammenfatning	11
BILAG 1 Lokale styrker, udviklingsområder og anbefalinger	12
Hjemmepleje	12
Hjemmeplejen Nord Team Nordthy/Hannæs.....	12
Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Vestby.....	15
Hjemmepleje Nord, Team Thisted Østby	18
Hjemmeplejen Syd, Team Midtthy.....	21
Hjemmeplejen Syd, Team Sydthy.....	24
Private leverandører af Praktisk Hjælp	26
H H Totalrengøring	26
Nordthy Hjemmeservice	27
Rengøringsfirmaet Thy ApS.....	28
Thagaard Rengøring ApS.....	29
Thisted Rengøring.....	31
3. Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper	33
Tilgang og formål	33
Indhold og metode	33
Vurderingsprincipper	34
Om virksomheden og kontaktoplysninger	36



Resumé

Denne årsrapport præsenterer en sammenfatning af de overordnede indtryk fra de uanmeldte kommunale tilsyn og en formidling af de individuelle anbefalinger til den enkelte plejeenhed såvel som tværgående anbefalinger til fælles indsatsområder.

Tilsynets overordnede vurdering, at de kommunale opgaver efter lov om social service §§83, 83a og 86 i vid udstrækning tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde, og at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og de kvalitetsstandarder, kommunalbestyrelsen har besluttet.

Det er tillige tilsynets vurdering, at der i vid udstrækning er sammenhæng i indsatserne, både på tværs af leverandører og døgn samt at borgertilfredsheden er høj. Det er en gennemgående tendens, at borgeren oplever positiv effekt af indsatserne.

Kvalitetsniveauet er generelt fastholdt, når det gælder løsningen af de daglige opgaver og borgertilfredsheden er ligeledes generelt fastholdt.

Styrker og udviklingspunkter

Styrker

Leverandørerne har hver for sig fundet holdbare løsninger på komplekse problemstillinger, hvilket er værdifuldt i den videre videndeling. De enkelte områder fremstår alle med en grundlæggende god kvalitet.

Nogle centrale konklusioner er:

- Den personlige pleje og praktiske hjælp ydes i vid udstrækning efter kommunens kvalitetsstandarder
- Borgernes tilfredshed med de faste medarbejdere er meget høj. Borgerne udviser tillid og tryghed.
- Omgangstonen fremstår respektfuld og hjælpen ydes med sigte på at være individuel og fleksibel.

Udviklingsområder

Den tværgående analyse har vist fælles mønstre og tendenser om udviklingsbehov for

- A. Det skriftlige arbejdsgrundlag for frontmedarbejderne. Det drejer sig om funktionsevnetilstande samt generelle oplysninger
- B. Tidlig opsporing af borgere i ernæringsmæssig risiko.

Tilsynets fælles anbefalinger (side 10) retter sig primært til disse områder. Tilsynene har også givet anledning til lokale udviklingsforslag. Disse fremgår af de individuelle tilsynsrapporter, hvoraf afsnittene om plejeenhedernes styrker og udviklingspunkter er medtaget i bilag 1.

1 Baggrund

I henhold til servicelovens § 151 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med opgaver efter §§ 83, 83a og 86 stk. 2 løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.

Tilsynet skal føre kontrol med at:

- Borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder
- Hjælpen er i henhold til loven og i henhold til afgørelsen om hjælp
- Hjælpen er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for hjælp
- Forebygge, at eventuelle mindre problemer udvikler sig til store problemer.

Tilsynet skal medvirke til at sikre:

- Værdighed og respekt for kommunes ældre og handicappede
- Inspirere til at skabe de bedste vilkår/muligheder for den enkeltes livsudfoldelse og god livskvalitet for borgere med handicap, ældre samt andre borgere med særlige behov
- En indsats kendetegnet ved, at borgeren oplever tryghed, kvalitet og sikkerhed.



Et tilsyn er naturligvis en kontrolaktivitet, men det er målet, at tilsynsbesøgene medvirker til refleksion og kilde i det videre udviklingsarbejde.

Der er gennemført i alt 5 tilsynsbesøg hos den kommunale hjemmepleje samt 5 besøg hos private leverandører, der leverer praktisk hjælp (rengøringsydelse).

Tilsynsbesøgene er udført i marts - november 2024.

1.1 Metode og faktaoplysninger

Thisted Kommune har sammen med tilsynschefen fastlagt et tilsynskoncept, som udover den lovmæssige forpligtelse afspejler og understøtter kommunens indsatsområder og prioriteringer. Dette er beskrevet i "Varetagelse af tilsyn for Thisted Kommune". Temaerne er opdelt svarende til Sundhedsstyrelsens anbefalinger om kvalitetsindikatorer i ældreplejen.

Under tilsynsbesøget udvides antallet af stikprøver ved behov for yderligere dataindsamling. Det kan f.eks. være relevant at udvide stikprøven, hvis et eller flere borgerforløb har manglende opfyldelse på et kritisk målepunkt. Udvidelsen af stikprøven vil give oplysninger om, hvorvidt der er tale om en enkeltstående situation eller en generel brist i en bestemt arbejdsgang. Denne praksis sikrer, at der er belæg for vurderingen og de givne anbefalinger.

Som det fremgår af konceptet, udføres dataindsamlingen systematisk via borger- og medarbejderinterview, observationer og dokumentation.

Nedenfor ses antallet af inkluderede borgerforløb og udførte interview.

Datakilde	Hjemmepleje	Private leverandører
<u>Borgerforløb:</u>		
- Interview af borgere	28	14
- Tilsynet overværet hjælpen	12 (personlig pleje)	
- Stikprøver i antal borgerjournaler		33
- Interview af pårørende*	44	0
	7	
<u>Medarbejderinterview bl.a.</u>		
Hjælpere, assistenter, vikarer, sygeplejersker, terapeuter, ledere.	42	13

*Indgår i det omfang, pårørende var til stede under besøget og kunne medvirke til interview

Figur 1

Tilsynsbesøgene er alle afsluttet med dialog og tilbagemelding til den lokale leder.

Rapportering efter tilsynsbesøget

Efter tilsynsbesøget modtager ledelsen og kommunens kontaktperson høringsrapporten inden for 10 hverdage. Efter høringsperioden modtager ledelsen og kommunens kontaktperson den endelige rapport. Rapporten indeholder et sammenfattende afsnit om styrker og eventuelle udviklingsområder med tilsynets anbefalinger. Dette afsnit er medtaget som bilag 1 i denne årsrapport.



2 Tilsynsresultat

Vurderingerne sker efter fastlagte vurderingsprincipper, som er beskrevet bagest i rapporten. Den samlede vurdering udmunder i tilsynsresultat med 5 kategorier.

Nedenfor ses tilsynsresultaterne fra tilsynsbesøgene.

Vurdering	Plejeenhed
Målene er i meget høj grad opfyldte	<u>Hjemmepleje</u> Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Vestby Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Østby Hjemmeplejen Syd, Team Sydthy Hjemmeplejen Syd, Team Midtthy Hjemmeplejen Nord, Team Nordthy/Hannæs <u>Praktisk Hjælp -Private leverandører</u> Nordthy Hjemmeservice* HH Totalrengøring Rengøringsfirmaet Thy ApS
Målene er i høj grad opfyldte	Thisted Rengøring (bemærkning om GDPR)
Målene er i middel grad opfyldte	Thagaard Rengøring
Målepunkterne er i lav grad opfyldte	
Kritisable forhold	

*Forbedret fra 2023

Figur 2

Plejeenhederne er ikke umiddelbar sammenlignelige. Hjemmeplejen leverer både personlig pleje, praktisk hjælp samt delegerede sundhedslovsydelse. De private leverandører har en betydelig mindre portefølje, idet de alene leverer praktisk hjælp.

Desuden starter allerede under tilsynsbesøget en udviklingsproces hos de fleste leverandører. Det sker, idet plejeenhederne modtager og selv er involveret i at afdække aktuelle data om kvaliteten. I de tilfælde, at plejeenheden ikke er tilfreds med de fremkomne kvalitetsdata, ses oftest, at tiltag igangsættes samme dag eller der fastlægges plan for den kommende periode.

Det betyder, at ovenstående resultat er et øjebliksbillede, hvor forbedringer kan være sket på kortere tid efter tilsynstidspunktet.



2.1 Temaer og målopfyldelse

Temaerne er fastlagt med udgangspunkt i lov om social service § 151. Temaerne er systematiseret efter de nationale kvalitetsindikatorer med fokus på sammenhængen i indsatserne samt på rehabilitering og borgertilfredshed.

Af nedenstående oversigt ses den samlede målopfyldelse for hvert tema. Vurderingen er angivet med farver.

	Helt opfyldt (H O)
	I betydelig grad opfyldt (B O)
	I nogen grad opfyldt (N O)
	Ikke opfyldt (I O)
	Ikke relevant for leverandøren (I R)

Kommunal hjemmepleje

Leverandør\Tema	Tema 1 Funktions- evne	Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed	Tema 3 Sammenhæng og forudsige- lighed	Tema 4 Hygiejne	Tema 5 Opfølgning fra sidst
HJP Nord, Team Thisted Østby	H O	H O	B O	B O	H O
HJP Syd Team Sydthy	H O	H O	H O	H O	H O
HJP Midtthy	B O	H O	B O	H O	H O
HJP Nord, Team Thisted Vestby	B O	H O	B O	H O	H O
HJP Nordthy/Hannæs	H O	H O	B O	H O	H O

Leverandører af praktisk hjælp

	Tema 1 Funktionsevne	Tema 2 Livskvalitet og til- fredshed	Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed	Tema 5 Opfølgning fra sidst
Thagaard Rengøring	H O	B O	N O	N O
HH Totalrengøring	H O	H O	H O	H O
Thisted Rengøring	H O	H O	H O	H O
Nordthy Hjemmeservice	H O	H O	H O	H O
Rengøringsfirmaet Thy ApS	H O	H O	N O*	B O*

*Skyldes ikke den faglige kvalitet af rengøringsydelsen, men GDPR-forhold.

Vurderingsprincipperne er uddybende beskrevet i afsnit 3.

Temaområderne består af underliggende kvalitetsindikatorer. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme enkelte udviklingspunkter, hvilket ses af den lokale tilsynsrapport.

Hjemmeplejeområderne er ikke umiddelbar sammenlignelige. En leverandør kan have et tema samlet set helt opfyldt, hvilket ikke udelukker, at andre leverandører kan have endnu bedre opgaveløsning.



2.2 Tværgående analyse

Tilsynsførende har på baggrund af tilsynsbesøgene og rapporterne udarbejdet den tværgående analyse. De fundne mønstre og tendenser kan anvendes til videndeling og eventuel inspiration til at overveje fælles tiltag.

Ved hvert tema ses stikord om temaets indhold og dermed tilsynets fokus. En gennemgående indikator er borgerens oplevelse, effekten af indsatserne samt tilfredsheden med hjælpen. Herefter fremgår leverandørernes målopfyldelse og tilsynets vurdering af, om et eventuelt udviklingspunkt anbefales løst lokalt, eller om der er tale om tværgående tendenser.

Tema 1 Funktionsevne

Tilsynet har fokus på, om der er overensstemmelse mellem den visiterede, den disponerede og den leverede hjælp. Hvis en ydelse ikke kan leveres, afdækkes arbejdsgange for videreformidling. Desuden om de visiterede §83a forløb afvikles som korterevarende, tidsafgrænsede rehabiliteringsforløb, hvor der foreligger en plan for forløbet med borgers mål, varighed og indhold af indsatsen. Ved afslutning af terapeutforløb ses om overdragelse til hjemmeplejen sikrer kontinuitet i hverdagen ift. vedligehold af borgers opnåede funktionsevne. Der spørges ind til borgernes tilfredshed. Der ses efter opdaterede oplysninger om funktionsevne, mål for indsatsen og løbende evaluering.

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
8 leverandører	2 leverandører	

Kommentarer:

Alle leverandører har temaet samlet set ”Helt opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt”. Der ses underpunkter, hvor målepunktet ikke er helt opfyldt og forventes forbedret via lokal indsats.

Hjemmeplejen:

I 2 af 5 hjemmeplejeteams ses mål og formål med § 83a forløb ikke beskrevet i alle forløb.

I alle 5 hjemmeplejeteams ses en fælles udfordring med at opdatere funktionsevnetilstande samt generelle oplysninger.

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed

Tilsynet har fokus på borgernes tilfredshed med hjælpen, selvbestemmelse og samarbejdet med medarbejderne. Tilsynet lytter til, om hjælpen støtter til en hverdag efter borgers ønsker og behov og iagttager arbejdsgange og samvær. Boligens tilstand vurderes i forhold til seneste rengøring. Medarbejderne skal kende til fleksibel hjemmehjælp, herunder aftaler om videreformidling.

Hjælpen til mad og måltider: Tilsynet har fokus på den visiterede hjælp, herunder om borger har valgmuligheder, måltidsafholdelsen, hvad borger har brug for hjælp til samt om hvorvidt madens smag, udseende og duft fremmer, at borger spiser maden. Det støttes af observationer i hjemmet, madleverandørens information og leverance til borger og fremvisning af færdiglavet mad i køleskabet, f.eks. smurt frokost.

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
9 leverandører	1 leverandør	

Kommentarer:

Alle leverandører har temaet samlet set ”Helt opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt”.

Der ses underpunkter, hvor målepunktet ikke er helt opfyldt og forventes forbedret via lokal indsats:

Hjemmeplejen:

I 2 af 5 hjemmeplejeteams observeres 1 badeværelse i hver af de respektive teams, der ikke vurderes rengjorte svarende til dato for seneste rengøring.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Tilsynet har fokus på, om borgerne oplever sammenhæng og forudsigelighed samt hvorledes, det skriftlige arbejdsgrundlag støtter medarbejderne i at yde en sammenhængende og genkendelig ydelse. Tilsynet lytter efter eksempler på arbejdsgange ift. tidlig opsporing, herunder ernæringsindsatsen. Ved borgere, som er visiteret/har været visiteret til terapeutindsats, spørges borgere og medarbejdere til træningseffekten og hvorledes træningseffekten kan inddrages i hverdagen og koordineres med §83 ydelsen.



Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
4 leverandører	4 leverandører	2 leverandører

Kommentarer:

Hjemmeplejen:

Der ses fælles udfordringer i forhold til identificere borgere i ernæringsrisiko, hvor tidlig opsporing med systematiske observationer og faglig vurdering kunne forebygge uplanlagt vægttab hos ældre og sundhedstruede borgere.

De private leverandører:

Her ses udfordringer for følgende underpunkt:

Kørelisterne eller anden formidling til frontpersonalet fremstår ikke fyldestgørende, handleanvisende eller opdaterede: 1 af 5 leverandører.

GDPR: 1 ud af 5 leverandører.

Tema 4 Hygiejne

Tilsynet har fokus på, om medarbejderne kender og anvender gældende vejledninger, herunder om aftalt arbejdsdragt og værnemidler.

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
4 leverandører	1 leverandør	

Kommentarer:

Hjemmeplejen:

Alle leverandører har temaet samlet set ”Helt opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt”.

De private leverandører: Hygiejne er ikke et selvstændigt målepunkt.

Medarbejdere hos de private leverandører vasker selv arbejdsdragt.

2 ud af 3 leverandører har udviklingspunkt ift. vask jf. bilag 1.

Tema 5 Kvalitet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Tilsynet har fokus på plejeenhedens fremdrift og kvalitetsstyring, når kvalitetsdata viser utilfredsstillende resultater, herunder om ledelsesredskaberne fremstår støttende. Tilsynet spørger ind til processen for prioritering og igangsættelse af tiltag, evaluering af effekten og eventuelt korrigerende tiltag.

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
8 leverandører	1 leverandør	1 leverandør

Kommentarer:

9 leverandører har målepunktet samlet set ”Helt opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt” med lokale udviklingspunkter. 1 privat leverandør har lokale udfordringer.



2.3 Tværgående udviklingsområder og anbefalinger

I dette afsnit beskrives udviklingspunkter på tværs af temaerne tillige med tilsynets anbefalinger. De tværgående udviklingsområder gælder hjemmeplejen og omhandler

- A. Det skriftlige arbejdsgrundlag for frontmedarbejderne. Det drejer sig om funktionsevnetilstande og generelle oplysninger
- B. Tidlig opsporing af borgere i ernæringsmæssig risiko.

Nedenfor uddybes fokus for temaerne, udfordringerne beskrives kort og efterfølges af anbefalinger.

Ad A Det skriftlige arbejdsgrundlag for frontmedarbejderne

Målepunkt 1.3: Opdatering af borgers funktionsevnetilstande + målepunkt 3.6: om generelle oplysninger

Fokus: Fra opstart af en ydelse skal ske en systematisk vurdering af borgernes potentiale for funktionsevne. Mål for indsatsen og løbende evaluering af hjælpen skal beskrives jf. §83 stk. 5. Det forudsætter en klar arbejdsdeling mellem visitator og hjemmepleje. Funktionsevnetilstande overføres automatisk ved indlæggelse og skal kunne medvirke som vidensgrundlag.

Arbejdsgangen er, at funktionsevnetilstandene beskrives af visitator, når borger visiteres til en indsats i Thisted Kommunes hjemmepleje. Undtagelsen er de afklarende forløb efter §83a, hvor det er terapeuter, der i samarbejde med borgere og hjemmeplejens ressourcepersoner laver en handlingsanvisning for indsatsen. Handlingsanvisningen beskriver mål og delmål for indsatsen samt tidspunkt for næste opfølgning. Samtidig konkretiseres medarbejdernes opgaver i handlingsanvisningen.

De generelle oplysninger beskriver borgers aktuelle mestringsevne, motivation, ressourcer og vaner.

Udviklingspunkt: Både beskrivelse af borgerens funktionsevnetilstande og de generelle oplysninger er grundlag for en handleanvisende besøgsplan.

Generelt ses funktionsevnetilstande, som ikke er opdaterede ved ændringer i borgernes tilstande eller ved de fastsatte datoer for opfølgning indenfor et år. Desuden ses de generelle oplysninger ikke opdaterede i flere borgerjournaler.

Tilsynet anbefaler

- at styrke arbejdsgangene vedrørende opdateringer mellem visitation og hjemmeplejen ved behov og ændringer
- at følge de fastsatte datoer for opfølgning eller ved ændringer i borgernes tilstande.

Ad B Tidlig opsporing af borgere i ernæringsmæssig risiko.

Fokus: Et væsentligt grundlag for, at borger har energi, kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand blandt andet kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne.

Forebyggelse kræver en tidlig opsporing, som sikrer at borger tilbydes den rette kost. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Udviklingspunkt: Generelt har hjemmeplejen etableret systematiske arbejds gange omkring vejning, vejehypighed og beskrevne handlingsanvisninger. Tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring er imidlertid afhængig af hjemmeplejens identifikation af borgere i risiko. Få borgere i forhold til hjemmeplejens antal borgere tilbydes vejning. Tilsynet besøgte borgere, hvor det skønnes, at en faglig vurdering og reaktion på borgere i risiko for underernæring vil kunne forebygge, at borger kommer til at gennemleve tab af funktionsevne.

Tilsynet anbefaler at fortsætte arbejdet med:

- at få opsporet alle borgere i risiko for uplanlagt vægttab, herunder også at vurdere, hvad man som medarbejder skal reagere på, og som gør, at man laver en ernæringscreening/-vurdering (se Underernæring: Opsporing, behandling og opfølgning af borgere og patienter i ernæringsrisiko - Sundhedsstyrelsen (2022, s. 21 ff)).



2.4 Sammenfatning

Tilsynets overordnede vurdering, er, at de kommunale opgaver efter lov om social service §§83, 83a og 86 tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, og at borgerne generelt får den hjælp, de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.

Kvaliteten af personlig pleje og omsorg samt den praktiske hjælp opleves i vid udstrækning tilfredsstillende af borgerne. Borgerne udtrykker, at de modtager den nødvendige pleje og praktiske hjælp i overensstemmelse med deres behov og ønsker. Medarbejderne udviser engagement og fokus på at udføre opgaverne med udgangspunkt i rehabiliterende tilgang.

De identificerede styrker er et godt grundlag til det videre arbejde. Der er meget, der er lykket helt i tråd med det, der er besluttet.

Der ses udviklingspunkter, som er gennemgående på flere af plejeenhederne og hvor en fælles indsats kan være støttende

- A. Det skriftlige arbejdsgrundlag for frontmedarbejderne. Det drejer sig om funktionsevnetilstande og generelle oplysninger
- B. Tidlig opsporing af borgere i ernæringsmæssig risiko.

Derudover ses lokale udviklingspunkter, som er beskrevet i plejeenhedernes tilsynsrapporter i et indledende afsnit. Heri beskrives de styrker, som tilsynsførende har vurderet, er til stede på plejeenheden. Derefter beskrives eventuelle udviklingsområder med tilhørende anbefalinger i tilfælde af, at praksis på plejeenheden ikke er fundet i overensstemmelse med lovgivningens krav, kommunens politikker og kvalitetsstandarder.

Disse afsnit danner en mulig støtte til den videre udviklingsindsats og er medtaget nedenfor i bilag 1.





BILAG 1 Lokale styrker, udviklingsområder og anbefalinger

Hjemmepleje

Hjemmeplejen Nord Team Nordthy/Hannæs

Styrker

Hjemmeplejen Nord, Team Nordthy/Hannæs fremstår som en velorganiseret hjemmeplejeenhed med erfarne og engagerede medarbejdere. Teamleder for hjemmeplejen arbejder tæt sammen med teamleder for sygeplejen. Hjemmeplejen Team Nordthy/Hannæs er opdelt i 3 geografiske grupper; Team 1, Team 2 og Team 3. De dækker tilsammen et stort geografisk område i det nordlige Thy. Til hver hjemmeplejegruppe er der tilknyttet sygeplejersker.

Funktionsevne

Der ses sammenhæng mellem den visiterede ydelse, den disponerede hjælp og den udførte hjælp. Borgene udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager.

Tilsynsførende besøgte 2 borgere, der er visiteret til en rehabiliterende ydelse efter SEL § 83a. Begge fortæller, at de er blevet i stand til bedre at klare sig selv med den hjælp og træning, de har fået. Handlingsanvisningen for borgere visiteret til en rehabiliterende ydelse ses justeret på baggrund af møder i et tværfagligt team.

Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne udtrykker høj tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne og er glade for deres støtte. De fortæller, at medarbejderne alle er imødekommende og respektfulde.

Tilsynsførende overværer den personlige pleje hos 2 borgere og iagttager velegnede, omsorgsfulde og respektfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af guidning undervejs. Medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld.

Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov, ligesom den enkelte borgers selvbestemmelse understøttes.

Borgerne fortæller også, at de oplever hjemmeplejen som fleksibel, hvis der er behov for at flytte tidspunkter for hjælpen, ligesom de oplever hjælpen stabil.

De borgere, der får den varme mad bragt, synes at den er veltillavet og smager godt. De fortæller også, at de enten selv kan varme den i mikrobølgeovnen, eller at hjemmeplejen kommer og hjælper dem med maden.

Sammenhæng og forudsigelighed

Besøgsplanerne er alt overvejende handleansende og opdaterede, og medarbejderne orienterer sig i besøgsplanen inden borgerbesøget. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset, samt hvem de skal kontakte ved afvigelser i borgers tilstand.

Samlet set medvirker ovenstående til, at borgerne kan være så selvhjulpne som muligt samtidig med, at borgernes livskvalitet og mulighed for selvbestemmelse sikres.

Forebyggelse af smittespredning

Medarbejderne udviser kendskab til forebyggelse af smittespredning og anvender plastforklæde ved bad, nedre hygiejne og ved håndtering af udskillelser.

Siden seneste tilsyn

De 3 hjemmeplejeteam på samme adresse samarbejder om kompetenceudvikling af medarbejdere og er netop gået i gang med at undervise i tidlig opsporing af uplanlagt væggtab ligesom medarbejderne er undervist i at lægge mærke til borgere med synkebesvær.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.



Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 4 temaer er ”Helt opfyldt”
- 1 tema er ”I betydelig grad opfyldt”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

Tema 1 Funktionsevne og tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 1.3: Opdatering af borgers funktionsevnetilstande + målepunkt 3.5 og 3.6: Det skriftlige arbejdsgrundlag

Fokus: Fra opstart af en ydelse skal ske en systematisk vurdering af borgernes potentiale for funktionsevne. Mål for indsatsen og løbende evaluering af hjælpen skal beskrives jf. §83 stk. 5. Det forudsætter en klar arbejdsdeling mellem visitator og hjemmepleje. Funktionsevnetilstande overføres automatisk ved indlæggelse og skal kunne medvirke som vidensgrundlag.

Arbejdsgangen er, at funktionsevnetilstandene beskrives af visitator, når borger visiteres til en indsats i Thisted Kommunes hjemmepleje. Undtagelsen er de afklarende forløb efter §83a, hvor det er terapeuter, der i samarbejde med borgere og hjemmeplejens ressourcepersoner laver en handlingsanvisning for indsatsen. Handlingsanvisningen beskriver mål og delmål for indsatsen samt tidspunkt for næste opfølgning. Samtidig konkretiseres medarbejdernes opgaver i handlingsanvisningen. Handlingsanvisningen knytter sig til den konkrete ydelse.

De generelle oplysninger beskriver borgers aktuelle mestringsevne, motivation, ressourcer og vaner. Både beskrivelse af funktionsevne og de generelle oplysninger er forudsætning for en handleanvisende besøgsplan.

Udviklingspunkt: Ved stikprøve i 8 borgerjournaler ses funktionsevnetilstande delvist opdatere i 2 af de 8 borgerjournaler og 1 af de 8 ses senest opdateret januar 2022. Desuden ses de generelle oplysninger delvist opdaterede i 3 af 8 borgerjournaler.

Tilsynet anbefaler

- at styrke arbejdsgangene vedrørende opdateringer mellem visitation og hjemmeplejen ved behov og ændringer
- at gennemgå arbejdsgangene omkring opdateringer ved den årlige gennemgang eller ved ændringer i borgernes livssituationer.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 3.3: Tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring

Fokus: Et væsentligt grundlag for, at borger har energi, kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand blandt andet kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing, som sikrer at borger tilbydes den rette kost. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Udviklingspunkt: Tidlig opsporing af borgere med vægtændringer er i store træk implementeret. Hos 2 af 8 borgere ses behov for styrkelse af den tidlige opsporing.

Tilsynet anbefaler at fortsætte arbejdet med:

- at få opsporet alle borgere i risiko for uplanlagt vægttab, herunder også at vurdere, hvad man som medarbejder skal reagere på, og som gør, at man laver en ernæringscreening/-vurdering (se Underernæring: Opsporing, behandling og opfølgning af borgere og patienter i ernæringsrisiko - Sundhedsstyrelsen s. 21 ff).



Opmærksomhedspunkt

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Målepunkt 2.3 og 2.4: Praktisk hjælp

Fokus: At hjemmeplejen udfører, i samarbejde med borgeren, rengøringsopgaverne inden for ydelsens ramme.

Udviklingspunkt: Tilsynsførende observerer et snavset badeværelsesgulv hos en borger, der har fået gjort rent indenfor den seneste uge. Gulvet forekom mere snavset end svarende til seneste rengøring.

Tilsynet anbefaler

- at medarbejderne orienterer sig om, hvad den praktiske hjælp hos borger omfatter
- at praktisk hjælp indgår i journalaudit, indtil målopfyldelse er opnået
- at følge op med audit på praktisk hjælp med jævne mellemrum.



Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Vestby

Styrker

Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Vestby fremstår som en velorganiseret hjemmeplejeenhed med erfarne og engagerede medarbejdere.

Hjemmeplejen er opdelt i 2 geografiske grupper; Vest 1 og Vest 2. Gruppeopdelingen skal støtte, at borgerne skal forholde sig til et færre antal medarbejdere, som en mindre gruppe udgør.

Funktionsevne

Der ses sammenhæng mellem den visiterede ydelse, den disponerede hjælp, den udførte hjælp og borgers aktuelle tilstand. Borgene udtrykker stor tilfredshed med den hjælp de modtager.

Tilsynsførende besøgte 2 borgere, der er visiteret til en rehabiliterende ydelse efter SEL § 83a samt 1 borger, der tidligere har modtaget en rehabiliterende ydelse. De var alle tre meget tilfredse med den rehabiliterende indsats, de er blevet tilbudt. Den ene borger fortæller, at hun er taknemmelig over den genoptræning, hun har fået. Det gør, at hun nu kan nøjes med mindre hjælp, og at hun er i stand til at gøre noget selv og nyde sit hus. Handlingsanvisningen for borgerne visiteret til en rehabiliterende ydelse ses justeret på baggrund af et ugentligt møde i et tværfagligt team.

Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne udtrykker høj tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne og er glade for deres støtte. De fortæller, at medarbejderne alle er imødekommende og respektfulde.

Medarbejderne opfordrer den enkelte borger til at gøre det, han/hun selv kan, og den rehabiliterende tænkning udmøntes som en naturlig del i arbejdet. Medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld. Tilsynsførende overværer dele af den personlige pleje hos 2 borgere og iagttager velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser. Hjælpen ses tilpasset borgernes tempo og stemning, og der småsnakkes undervejs om aktuelle begivenheder.

Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov, ligesom den enkelte borgers selvbestemmelse understøttes.

Boligerne og hjælpemidler fremtræder generelt rengjorte svarende til rengøringstandarden.

De borgere, der får den varme mad bragt, synes, at den er veltillavet og smager godt.

Sammenhæng og forudsigelighed

Inden borgerbesøgene orienterer medarbejderne sig i besøgsplanerne, der generelt er handleanvisende og opdaterede.

Samlet set medvirker ovenstående til, at borgerne kan være så selvhjulpne som muligt samtidig med, at borgernes livskvalitet og mulighed for selvbestemmelse sikres.

Forebyggelse af smittespredning

Medarbejderne udviser kendskab til forebyggelse af smittespredning og anvender plastforklæde ved bad, nedre hygiejne og ved håndtering af udskillelser.

Siden seneste tilsyn

Leder fortæller, at man sammen med de to øvrige hjemmeplejeområder på adressen er gået i gang med at undervise i tidlig opsporing af uplanlagt væggtab ligesom medarbejderne er undervist i at lægge mærke til borgere med synkebesvær. Sammen med terapeuter er hjemmeplejen Team Vestby aktuelt gået i gang at screene borgere for dysphagi.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.



Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 3 temaer er ”Helt opfyldt”
- 2 temaer er ”I betydelig grad opfyldt”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

Tema 1 Funktionsevne

Målepunkt 1.1: Borgere, som er visiteret til et afklarende forløb efter §83a:

Fokus: Thisted kommunes arbejdsgang når det gælder de afklarende forløb efter §83a, er, at det er terapeuter, der i samarbejde med borgere laver en plan for indsatsen. Planen beskriver mål og delmål for indsatsen samt tidspunkt for næste opfølgning. Samtidig beskrives medarbejdernes opgaver konkret i besøgsplanen. Det er tilsynets indtryk, at arbejdsgangen i vid udstrækning er implementeret.

Udviklingspunkt: Tilsynsførende besøgte 2 borgere, der er visiteret til et afklarende forløb efter §83a. Af den ene borgerjournal forelå ikke nogen opdateret vurdering af borgerens aktuelle funktionsevne.

Tilsynet anbefaler at følge op på arbejdsgangene ift.

- at opdatere vurderingen af borgers aktuelle funktionsevne i forhold til at kunne evaluere indsatsen.

Målepunkt 1.3: Opdatering af borgers funktionsevnetilstande + målepunkt 3.5: Det skriftlige arbejdsgrundlag

Fokus: Fra opstart af en ydelse skal ske en systematisk vurdering af borgernes potentiale for funktionsevne. Mål for indsatsen og løbende evaluering af hjælpen skal beskrives jf. §83 stk. 5. Det forudsætter en klar arbejdsdeling mellem visitator og hjemmepleje. Funktionsevnetilstande overføres automatisk ved indlæggelse og skal kunne medvirke som vidensgrundlag.

Arbejdsgangen er, at funktionsevnetilstandene beskrives af visitator, når borger visiteres til en indsats i Thisted Kommunes hjemmepleje (undtagelsen er de afklarende forløb efter §83a, se ovenfor).

Udviklingspunkt: Ved stikprøver i borgerjournaler ses funktionsevnetilstande, som ikke er opdateret seneste år eller længere tilbage.

Tilsynet anbefaler

- at styrke arbejdsgangene mellem visitation og hjemmeplejen ved behov og ændringer.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 3.3: Tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring

Fokus: Et væsentligt grundlag for, at borger har energi, kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand blandt andet kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing, som sikrer at borger tilbydes den rette kost. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Vestby har siden seneste tilsyn fået etableret systematiske arbejds gange omkring vejning, vejehyppighed og beskrevne handlingsanvisninger.

Udviklingspunkt: Implementeringen ses pågående. Hos 2 ud af 8 borgere ses behov for styrkelse af den tidlige opsporing.



Tilsynet anbefaler at fortsætte arbejdet med:

- at få opsporet alle borgere i risiko for uplanlagt væggtab, herunder også at vurdere, hvad man som medarbejder skal reagere på, og som gør, at man laver en ernæringscreening/-vurdering (se Underernæring: Opsporing, behandling og opfølgning af borgere og patienter i ernæringsrisiko - Sundhedsstyrelsen s. 21 ff).
- At følge Sundhedsstyrelsens vejledning mht. tærskelværdier for uplanlagt væggtab.

Opmærksomhedspunkter

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Målepunkt 2.3 og 2.4: Praktisk hjælp

Fokus: At hjemmeplejen udfører, i samarbejde med borgeren, rengøringsopgaverne inden for ydelsens ramme -herunder rengøring af hjælpemidler.

Udviklingspunkt: Tilsynsførende observerer et snavset badeværelsesgulv hos en borger, der har fået gjort rent indenfor den seneste uge. Gulvet forekom mere snavset end svarende til seneste rengøring.

Ved besøg hos en anden borger oplyser borgeren, at hjælpemidlerne ikke rengøres i henhold til den ydelse, der er visiteret.

Tilsynet anbefaler

- at medarbejderne orienterer sig om, hvad den praktiske hjælp hos borger omfatter
- at øge opmærksomheden på, at hjælpemidler hører med i rengøringsopgaven, hvor der visiteret en ydelse til det
- at praktisk hjælp indgår i journalaudit, indtil målopfyldelse er opnået
- at følge op med audit med jævne mellemrum i de hjem, hvor borger ikke selv kan forholde sig til den leverede ydelse.

Målepunkt 2.9: Særlige kostbehov

Udviklingspunkt: En borger er blevet screenet for dysphagi og af ergoterapeutens anbefalinger fremgår det, at borgeren skal have let fortykket saft at drikke. I besøgsplanen er noteret, at der skal 1 skefuld i et glas saft, men det fremgår ikke, hvilket præparat.

Tilsynet anbefaler

- at få noteret præparat og dosis i forhold til ml. i besøgsplanen.



Hjemmepleje Nord, Team Thisted Østby

Generelt

Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Østby fremstår som en velorganiseret hjemmeplejeenhed med erfarne og engagerede medarbejdere. Teamleder for hjemmeplejen arbejder tæt sammen med teamleder for sygeplejen. Hjemmeplejen Team Thisted Østby er opdelt i 2 geografiske grupper; Team Østby 1 og Team Østby 2. Til hver hjemmeplejegruppe er der tilknyttet sygeplejersker. Sygeplejerskerne er samlet i én gruppe, der dækker det samlede område Nord (Team Thisted Østby, Team Thisted Vestby og Team Nordthy/Hannes).

Teamlederen fortæller, hvordan de siden seneste tilsyn har arbejdet med bl.a. tidlig opsporing af borgere med dysphagi og borgere med uplanlagt vægttab. På tilsynsdagen deltog medarbejderne i en undervisningsseance om eftermiddagen, hvor fokus netop var tidlig opsporing.

Styrker

Funktionsevne

Der ses generelt sammenhæng mellem den visiterede ydelse, den disponerede hjælp, den udførte hjælp og borgers aktuelle tilstand. Borgene udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager. En af de besøgte borgere fortalte, at hun selv havde meldt eftermiddagsbesøget af, men at hun også var tryk ved, at hvis det igen blev nødvendigt med et eftermiddagsbesøg, så fik hun det med det samme.

Tilsynsførende besøgte 2 borgere, der er visiteret til en rehabiliterende ydelse efter SEL § 83a. Begge var meget tilfredse med den indsats, de havde fået, og deres egne fremskridt – også selv om den ene borger med et glimt øjet fortalte, at hun syntes, at det gik alt for langsomt fremad. Af handleplanen fremgik det præcist, hvad hun selv kunne, og hvad hun skulle have hjælp til. Handlingsanvisningen for borgere visiteret til en rehabiliterende ydelse ses justeret på baggrund af et ugentligt møde i et tværfagligt team.

Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne udtrykker høj tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne og er glade for deres støtte. De fortæller, at medarbejderne alle er imødekommende og respektfulde.

Medarbejderne opfordrer den enkelte borger til at gøre det, han/hun selv kan, og den rehabiliterende tænkning udmøntes som en naturlig del i arbejdet. Medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld. Tilsynsførende overværer dele af den personlige pleje hos 3 borgere og iagttager velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsnak og guidning undervejs. Hjælpen ses tilpasset borgernes tempo og stemning.

Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov, ligesom den enkelte borgers selvbestemmelse understøttes.

Boligerne og hjælpemidler fremtræder generelt rengjorte svarende til rengøringstandarden.

Sammenhæng og forudsigelighed

Besøgsplanerne fremstår handleanvisende og opdaterede, og medarbejderne har alle en tablet og orienterer sig i besøgsplanen inden borgerbesøget. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset, samt hvem de skal kontakte ved afvigelser i borgers tilstand.

Samlet set medvirker ovenstående til, at borgerne kan være så selvhjulpne som muligt samtidig med, at borgernes livskvalitet og mulighed for selvbestemmelse sikres.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.



Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 3 temaer er ”Helt opfyldt”
- 2 temaer er ”I betydelig grad opfyldt”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 3.3: Tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring

Fokus: Et væsentligt grundlag for, at borger har energi, kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand blandt andet kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing, som sikrer at borger tilbydes den rette kost. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Hjemmeplejen Nord, Team Thisted Østby har siden seneste tilsyn fået etableret systematiske arbejdsgange omkring vejning, vejehyppighed og beskrevne handlingsanvisninger.

Udviklingspunkt: Implementeringen ses pågående. Der ses ved 2 ud af 9 borgere behov for styrkelse af den tidlige opsporing.

Tilsynet anbefaler at fortsætte arbejdet med:

- at få opsporet alle borgere i risiko for uplanlagt vægttab, herunder også at vurdere, hvad man som medarbejder skal reagere på, og som gør, at man laver en ernæringscreening/-vurdering¹.

Tema 4 Hygiejne

Målepunkt 4.1: Om brugen af værnemidler.

Fokus: For at undgå smittespredning, anbefaler de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer, NIR (*For plejehjem, hjemmepleje, bo- og opholdssteder m.m., 1. udgave 2020 (ssi.dk) s. 18 ff*), at ved udførelse af personlig hygiejne med risiko for forurening af arbejdsdragten/beklædningen med menneskelige udskillelser, ved risiko for at den bliver våd eller udsat for stænk og sprøjt, anvendes plastforklæde.

Udviklingspunkt: I 3 ud af 3 plejeforløb ved personlig pleje/nedre hygiejne hos borger blev der ikke anvendt forklæde.

Tilsynet anbefaler

- at gennemgå arbejdsrutiner, så anbefalingerne i NIR bliver efterlevet.

Opmærksomhedspunkter:

Tema 1 Funktionsevne

Målepunkt 1.1: Borgere, som er visiteret til et afklarende forløb efter §83a:

Fokus: Thisted kommunes arbejdsgang, når det gælder de afklarende forløb efter §83a, er, at det er terapeuter, der i samarbejde med borgere laver en plan for indsatsen. Planen beskriver mål og delmål for indsatsen samt tidspunkt for næste opfølgning. Samtidig beskrives medarbejdernes opgaver konkret i besøgsplanen.

Det er tilsynets indtryk, at arbejdsgangen i vid udstrækning er implementeret.

¹ 2022: *Underernæring opsporing behandling og opfølgning.pdf (ssi.dk) fx fra s.23*



Udviklingspunkt: Tilsynsførende besøgte 2 borgere, der er visiteret til et afklarende forløb efter §83a. Af den ene borgerjournal fremgik ikke nogen mål og formål med det afklarende forløb, og medarbejdernes opgaver var sparsomt beskrevet. Der forelå ligeledes ikke nogen opdateret vurdering af borgerens aktuelle funktionsevne.

Tilsynet anbefaler at følge op på arbejdsgangene ift.

- at få beskrevet mål og formål med det afklarende forløb
- at få beskrevet medarbejdernes konkrete opgaver i det afklarende forløb
- at opdatere vurderingen af borgers aktuelle funktionsevne i forhold til at kunne evaluere indsatsen.

Målepunkt 1.3: Opdatering af borgers funktionsevnetilstande:

Fokus: Fra opstart skal ske en systematisk vurdering af borgernes potentiale for funktionsevne. Mål for indsatsen og løbende evaluering af hjælpen skal beskrives jf. §83 stk. 5. Det forudsætter en klar arbejdsdeling mellem visitator og hjemmepleje. Funktionsevnetilstande overføres automatisk ved indlæggelse og skal kunne medvirke som vidensgrundlag.

Arbejdsgangen er, at funktionsevnetilstandene beskrives af visitator, når borger visiteres til en indsats i Thisted Kommunes hjemmepleje (undtagelsen er de afklarende forløb efter §83a, se ovenfor).

Udviklingspunkter: Ved stikprøver i 9 borgerjournaler ses funktionsevnetilstandene overvejende beskrevet i forhold til, hvad borger er visiteret til af indsatser og ikke, hvad borgere selv ønsker at opnå med indsatsen og selv kan varetage. Der ses funktionsevnetilstande, som ikke er opdateret seneste år.

Tilsynet anbefaler at fortsætte arbejde med

- at formidle de individuelle mål for hjælpen, så de er lettilgængelige for medarbejderne og kan anvendes ved løsning af borgeropgaverne
- at styrke arbejdsgangene mellem visitation og hjemmeplejen.



Hjemmeplejen Syd, Team Midtthy

Styrker

Hjemmeplejen Syd, Team Midtthy fremstår som en velorganiseret hjemmeplejeenhed med erfarne og engagerede medarbejdere.

Hjemmeplejen er opdelt i 4 geografiske grupper; Koldby, Sjørring, Snedsted og Hundborg/Vorupør. Gruppeopdelingen har til formål at understøtte, at borgerne skal forholde sig til et færre antal medarbejdere, som en mindre gruppe udgør. Til hver af de geografiske hjemmeplejegrupper er der tilknyttet sygeplejersker.

Funktionsevne

Der ses sammenhæng mellem den visiterede ydelse, den disponerede hjælp og den udførte hjælp. Borgene udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager. De interviewede borgere fortæller, at det fortrinsvis er en fast person, der kommer hos dem, hvilket de sætter stor pris på, og at de kender dem, der kommer hos dem.

Tilsynsførende besøgte 3 borgere, der er visiteret til en rehabiliterende ydelse efter SEL § 83a. Den ene borger er visiteret for nylig. De 2 andre er yderst tilfredse med den hjælp og træning, de har modtaget, og som har gjort dem bedre til at klare sig selv. Som en af dem siger: "Vi samarbejder godt, min hjælper og jeg. Jeg er så tilfreds".

Den rehabiliterende indsats evalueres i et tværfagligt team, som holder møde 1 x ugentlig.

Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne udtrykker høj tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne og er glade for deres støtte. De fortæller, at medarbejderne alle er imødekommende og respektfulde.

Medarbejderne opfordrer den enkelte borger til at gøre det, han/hun selv kan, og den rehabiliterende tænkning udmøntes som en naturlig del i arbejdet. Medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld.

Tilsynsførende overværer dele af den personlige pleje hos 3 borgere og iagttager velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær og respekt.

Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov, ligesom den enkelte borgers selvbestemmelse understøttes.

Boligerne og hjælpemidler fremtræder generelt rengjorte svarende til rengøringstandarden.

Sammenhæng og forudsigelighed

Det er tilsynets indtryk, at medarbejderne inden og under borgerbesøgene orienterer sig i besøgsplanerne, som generelt fremstår handleansende og opdaterede.

Samlet set medvirker ovenstående til, at borgerne kan være så selvhjulpne som muligt samtidig med, at borgernes livskvalitet og mulighed for selvbestemmelse sikres.

Siden seneste tilsyn

Teamleder for hjemmeplejen oplyser, at de aktuelt er i gang med at etablere selvstyrende grupper i det ene geografiske område. Samtidig er de i samme område i gang med et projekt, hvor medarbejderne selv udarbejder handlingsanvisninger på de ydelser, som borgerne er visiteret til. Handlingsanvisningerne knytter sig til den enkelte ydelse. Ved at "klikke" sig ind på ydelsen kan medarbejderne hurtigt se, hvad der skal udføres hos den enkelte borger. Handlingsanvisningerne skal på sigt erstatte besøgsplanen.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.



Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 3 temaer er ”Helt opfyldt”
- 2 temaer er ”I betydelig grad opfyldt”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten. I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

Tema 1 Funktionsevne

Målepunkt 1.1: Borgere, som er visiteret til et afklarende forløb efter §83a:

Fokus: Thisted kommunes arbejdsgang, når det gælder de afklarende forløb efter §83a, er, at det er terapeuter og ikke en visitator, der i samarbejde med borgere og hjemmeplejens ressourcepersoner laver en handlingsanvisning for indsatsen. Handlingsanvisningen beskriver mål og delmål for indsatsen samt tidspunkt for næste opfølgning. Samtidig konkretiseres medarbejdernes opgaver i handlingsanvisningen. Handlingsanvisningen knytter sig til den konkrete ydelse.

Det er tilsynets indtryk, at arbejdsgangen generelt er implementeret og følges op med ugentlig tværfaglige møder.

Udviklingspunkt:

Tilsynsførende besøgte 3 borgere, der er visiteret til et afklarende forløb efter §83a. 1 af de 3 borgere var blevet visiteret til afklarende/rehabiliterende ydelser for nylig og havde endnu ikke fået udarbejdet handlingsanvisninger for indsatserne. En anden af de 3 borgere havde ikke fået oprettet en ydelse på en besluttet indsats og derfor sås ikke nogen handlingsanvisning.

Tilsynet anbefaler

- at få beskrevet mål og formål med det afklarende forløb
- at få udarbejdet handlingsanvisninger på de konkrete opgaver i det afklarende forløb.

Målepunkt 1.3: Beskrivelse af borgers funktionsevnetilstande + målepunkt 3.6: Det skriftlige arbejdsgrundlag

Fokus: Når borgere visiteres til en indsats, skal der ske en systematisk vurdering af borgernes potentiale for funktionsevne. Mål for indsatsen og løbende evaluering af hjælpen skal beskrives jf. §83 stk. 5. Centrale funktionsevnetilstande overføres automatisk ved indlæggelse og skal kunne medvirke som vidensgrundlag.

Udviklingspunkt: Funktionsevnetilstandene beskrives af visitator, når borger visiteres til en indsats i Thisted Kommunes hjemmepleje (undtagelsen er de afklarende forløb efter §83a, se ovenfor). I 1 stikprøve af 7 sås funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og besøgsplan senest opdateret medio 2021.

Tilsynet anbefaler

- at følge den besluttede arbejdsgang for opdatering af oplysninger i borgers journal
- at styrke samarbejdet mellem visitationen og hjemmeplejen.

Målepunkt 3.3: Tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring

Fokus: Et væsentligt grundlag for, at borger har energi, kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand blandt andet kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing, som sikrer at borger tilbydes den rette kost. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.



Udviklingspunkt: Hjemmeplejen Syd, Team Midtthly har siden seneste tilsyn fået oprettet en hjælpetekst i handlingsanvisningen i forhold til anbefalingerne for vejning af borgere.

Tilsynet anbefaler at:

- drøfte, hvad man som medarbejder skal reagere på hos en borger, og som gør, at man beslutter at veje en person eller laver en ernæringscreening/-vurdering (tidlig opsporing).
- at styrke dokumentationen i handlingsanvisningerne med
 - formål med vejningen
 - mål for indsats
 - grænseværdier for vægtændringer (+ - kg)
 - forventet reaktion på vægtændringer
 - hvem man skal kontakte i tilfælde af vægtændringer udover grænseværdierne.

Opmærksomhedspunkt

Tema 4 Hygiejne

Målepunkt 4.1: Om brugen af værnemidler.

Fokus: For at undgå smittespredning, anbefaler de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer, NIR (*For plejehjem, hjemmepleje, bo- og opholdssteder m.m., 1. udgave 2020 (ssi.dk) s. 18 ff*), at ved udførelse af personlig hygiejne med risiko for forurening af arbejdsdragten/beklædningen med menneskelige udskillelser, ved risiko for at den bliver våd eller udsat for stænk og sprøjt, anvendes plastforklæde.

Udviklingspunkt: I 1 ud af 3 plejeforløb ved personlig pleje/nedre hygiejne hos borger blev der ikke anvendt forklæde.

Tilsynet anbefaler

- at gennemgå arbejdsrutiner, så anbefalingerne i NIR bliver efterlevet



Hjemmeplejen Syd, Team Sydthy

Styrker

Hjemmeplejen Syd, Team Sydthy fremstår som en velorganiseret hjemmeplejeenhed med erfarne og engagerede medarbejdere. Teamleder for hjemmeplejen fortæller, at hun udelukkende har faglærte medarbejdere, og at der er længe imellem, at hun opslår ledige stillinger.

Hjemmeplejen er opdelt i 4 geografiske grupper; Hurup Øst, Bedsted, Vestervig/Agger og Hurup Vest. Til hver af de geografiske hjemmeplejegrupper er der tilknyttet sygeplejersker.

Funktionsevne

Der ses sammenhæng mellem den visiterede ydelse, den disponerede hjælp og den udførte hjælp. Borgene udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager. De interviewede borgere fortæller, at det fortrinsvis er kendte medarbejdere, der kommer hos dem, hvilket de sætter stor pris på.

Tilsynsførende besøgte 2 borgere, der er visiteret til en rehabiliterende ydelse efter SEL § 83a. Begge fortæller, at de er blevet i stand til bedre at klare sig selv med den hjælp og træning, de har fået. Handlingsanvisningen for borgere visiteret til en rehabiliterende ydelse ses justeret på baggrund af møder i et tværfagligt team.

Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne udtrykker høj tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne og er glade for deres støtte. De fortæller, at medarbejderne alle er imødekommende og respektfulde.

Medarbejderne opfordrer den enkelte borger til at gøre det, han/hun selv kan, og den rehabiliterende tænkning udmøntes som en naturlig del i arbejdet. Medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld. Tilsynsførende overværer dele af den personlige pleje hos 2 borgere og iagttager velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær. Hos 1 borger inddrages borgers ægtefælle efter eget ønske i plejen.

Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov, ligesom den enkelte borgers selvbestemmelse understøttes.

Boligerne og hjælpemidler fremtræder generelt rengjorte svarende til rengøringstandarden. Den borger, der er visiteret til varm mad, synes, at den er veltillavet og smager godt.

Sammenhæng og forudsigelighed

Tilsynsførende observerer, at medarbejderne inden og under borgerbesøgene orienterer sig i besøgsplanerne, som fremstår handleanvisende og opdaterede.

Samlet set medvirker ovenstående til, at borgerne kan være så selvhjulpne som muligt samtidig med, at borgernes livskvalitet og mulighed for selvbestemmelse sikres.

Forebyggelse af smittespredning

Medarbejderne udviser kendskab til forebyggelse af smittespredning og anvender plastforklæde ved risiko for stænk af udskillelser.

Siden seneste tilsyn

Siden seneste tilsyn er hjemmeplejen gået i gang med at etablere selvstyrende grupper. Gruppeopdelingen har til formål at understøtte, at borgerne skal forholde sig til et færre antal medarbejdere. Flere af de besøgte borgere gav selv udtryk for, at de højest fik besøg af 3-4 forskellige medarbejdere.

Tilsynsførende blev præsenteret for et systematisk og opdateret overblik over handleplan, årshjul for uddannelse af medarbejdere samt tidspunkter for gennemgang af forskellige temaer som dokumentation, utilsigtede hændelser mv.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.



Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 5 temaer er ”Helt opfyldt”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

Opmærksomhedspunkter

Målepunkt 1.3: Opdatering af borgers funktionsevnetilstande + målepunkt 3.6: om generelle oplysninger

Fokus: Fra opstart af en ydelse skal ske en systematisk vurdering af borgernes potentiale for funktionsevne.

Mål for indsatsen og løbende evaluering af hjælpen skal beskrives jf. §83 stk. 5. Det forudsætter en klar arbejdsdeling mellem visitator og hjemmepleje. Funktionsevnetilstande overføres automatisk ved indlæggelse og skal kunne medvirke som vidensgrundlag.

Arbejdsgangen er, at funktionsevnetilstandene beskrives af visitator, når borger visiteres til en indsats i Thisted Kommunes hjemmepleje. Undtagelsen er de afklarende forløb efter §83a, hvor det er terapeuter, der i samarbejde med borgere og hjemmeplejens ressourcepersoner laver en handlingsanvisning for indsatsen. Handlingsanvisningen beskriver mål og delmål for indsatsen samt tidspunkt for næste opfølgning. Samtidig konkretiseres medarbejdernes opgaver i handlingsanvisningen. Handlingsanvisningen knytter sig til den konkrete ydelse kaldet RH-ydelse.

De generelle oplysninger beskriver borgers aktuelle mestringsevne, motivation, ressourcer og vaner. Både beskrivelse af funktionsevne og de generelle oplysninger er grundlag for en handleanvisende besøgsplan.

Udviklingspunkt: Ved stikprøverne ses funktionsevnetilstande i 1 borgerjournal, som ikke er opdateret seneste år eller længere tilbage. Desuden ses de generelle oplysninger ikke opdaterede i 3 af 9 borgerjournaler.

Tilsynet anbefaler

- at styrke arbejdsgangene vedrørende opdateringer mellem visitation og hjemmeplejen ved behov og ændringer
- at gennemgå arbejdsgangene omkring opdateringer ved den årlige gennemgang eller ved ændringer i borgernes tilstande.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 3.3: Tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring

Fokus: Et væsentligt grundlag for, at borger har energi, kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand blandt andet kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing, som sikrer at borger tilbydes den rette kost. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Udviklingspunkt: Tidlig opsporing af borgere med vægtændringer er i store træk implementeret. Hos 1 ud af 9 borgere ses behov for styrkelse af den tidlige opsporing.

Tilsynet anbefaler at fortsætte arbejdet med:

- at få opsporet alle borgere i risiko for uplanlagt vægttab, herunder også at vurdere, hvad man som medarbejder skal reagere på, og som gør, at man laver en ernæringsscreening/-vurdering (se Underernæring: Opsporing, behandling og opfølgning af borgere og patienter i ernæringsrisiko - Sundhedsstyrelsen s. 21 ff).



Private leverandører af Praktisk Hjælp

H H Totalrengøring

Styrker

HH Totalrengøring fremstår som en grundlæggende velorganiseret enhed. Tilsynet vurderer, at leverandøren leverer praktisk hjælp, der lever op til kommunens kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Leverandøren oplever samarbejdet med Thisted Kommunes visitation som velfungerende.

Af virksomhedens ansatte er det lederen og to medarbejdere – alle med mange års anciennitet – der leverer den praktiske hjælp til de visiterede fritvalgsborgere (hvilket svarer til ca. 1 fuldtidsstilling pr. uge). Den praktiske hjælp tilrettelægges i samarbejde med borgerne, som fortæller, at det er rart, at det fortrinsvis er den samme, der kommer og gør rent, fordi ”man ikke behøver at forklare alting om og om igen til en ny medarbejder”. Hvis rengøring skal rykkes pga. helligdage eller andet, aftales det uden problemer et nyt tidspunkt. Leder og medarbejder er tydeligt engagerede i borgernes trivsel, ønsker, ressourcer og behov. Der ses sammenhæng mellem den visiterede, den disponerede og den leverede hjælp.

Når en borger visiteres til rengøring, er leder og medarbejdere opmærksomme på at præsentere virksomhedens visiterede opgaver og afstemme forventninger med borgeren.

Det er tilsynets indtryk, at der er klare aftaler om, hvordan og hvornår Visitationen kontaktes, hvis man kommer til en låst dør eller hvis der er opstået en forværring i en borgers sundhedstilstand. Borgerne rådgives om at kontakte kommunens visitation, hvis borgeren vurderer, at den visiterede praktiske hjælp bør øges eller forlænges.

De 3 interviewede borgere udtrykker alle stor tilfredshed med den praktiske hjælp, og tilsynet har konstateret høj kvalitet i den leverede rengøring hos de 3 borgere. De vil gerne anbefale firmaet til andre, der har behov for hjælp. 2 af de interviewede har allerede gjort det.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 4 temaer er ”Helt opfyldt”

Målene er i meget høj grad opfyldte og er et godt fundament at arbejde videre med.

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

Opmærksomhedspunkt

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Målepunkt 2.4.1: Fleksibel hjemmehjælp

1 af 3 interviewede borgere kender til muligheden for at benytte sig af retten til fleksibel hjemmehjælp, hvor det er muligt at bytte ydelser.

Tilsynet anbefaler

- at leverandør drøfter med visitationen i Thisted Kommune, hvordan de sammen kan sikre, at borgerne informeres om deres mulighed for at benytte fleksibel hjemmehjælp.



Nordthy Hjemmeservice

Generelle forhold

Siden seneste tilsyn ses forbedring i forhold til GDPR:

Alle medarbejdere i Nordthy Hjemmeservice kan i dag tilgå booking- og administrationssystemet, Clean Management, hvor de kan se de daglige, aftalte rengøringsopgaver hos de borgere, de selv varetager opgaver for. Der er dog stadig medarbejdere, der får enten et print eller et foto af den visiterede opgave, når en ny borger er visiteret til rengøring – dog uden personfølsomme data – da de endnu ikke er helt fortrolige med det nye system.

Clean Management forventes fuldt implementeret med alle funktionaliteter med udgangen af juni 2024.

Styrker

Nordthy Hjemmeservice fremstår som en grundlæggende velorganiseret enhed. Tilsynet vurderer, at leverandøren leverer praktisk hjælp, der lever op til kommunens kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Den praktiske hjælp til de godt 200 visiterede fritvalgsborgere varetages af ca. 25 af virksomhedens ansatte, hvoraf mange har været ansat i virksomheden i adskillige år.

De interviewede borger fortæller, at det altovervejende er den samme person, der kommer hos dem og gør rent, hvilket de er meget glade for. Den praktiske hjælp tilrettelægges i samarbejde med borgerne. Borgerne fortæller også, at det er rart, at det er den samme, der kommer og gør rent, fordi man ikke behøver forklare alting om og om igen til en ny medarbejder. Hvis rengøring skal rykkes pga. helligdage eller andet, aftales der uden problemer et nyt tidspunkt. Leder og medarbejdere er tydeligt engagerede i borgernes trivsel, ønsker, ressourcer og behov. Der ses sammenhæng mellem den visiterede, den disponerede og den leverede hjælp.

Når en borger visiteres til rengøring, tager virksomhedens leder eller medarbejderen selv kontakt med borgeren og aftaler det første besøg. Ved medarbejderens 1. besøg hos borgeren aftales og tilrettelægges arbejdet i samarbejde med borgeren.

Oplever medarbejderne afvigelser i de aftalte besøg hos borgere (hvis der er opstået en forværring i en borgers sundhedstilstand eller de kommer til en lukket dør), prøver de at løse problemet, alternativt kontakter de kontoret og rådfører sig. Visitationen eller hjemmeplejen kontaktes afhængig af problemstilling. Det er tilsynets indtryk, at der er klare aftaler om, hvordan og hvornår Visitationen kontaktes.

Visitationen henviser nye borgere via e-boks. Er der brug for en hurtig reaktion, foregår kontakten telefonisk. Eks. overværede tilsynet en opringning fra Visitationen, der orienterede om en borger, der var blevet indlagt på sygehus. Det er tilsynets indtryk, at samarbejdet med Thisted Kommunes visitation er velfungerende.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 4 temaer er ”Helt opfyldt”

Opmærksomhedspunkt:

Hygiejne: Vask af arbejdsdragt

Fokus: For at undgå smittespredning, anbefaler de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer, NIR (*For plejehjem, hjemmepleje, bo- og opholdssteder m.m., 1. udgave 2020 (ssi.dk) s. 18, at arbejdsdragten som minimum vaskes v/ 60 grader minimum 1 time.*

Udviklingspunkt: Medarbejderne er selv ansvarlige for at vaske deres arbejdsdragter. 1 ud af 3 medarbejdere har ikke viden om, at der er særlige forholdsregler med hensyn til, hvordan arbejdsdragten skal vaskes. Medarbejderen oplyser, at hun vasker arbejdsdragten v/40 grader.

Tilsynet anbefaler

- at gennemgå arbejdsrutiner, så anbefalingerne i NIR bliver efterlevet.



Rengøringsfirmaet Thy ApS

Styrker

Rengøringsfirmaet Thy ApS fremstår som en grundlæggende velorganiseret enhed. Tilsynet vurderer, at leverandøren leverer praktisk hjælp, der lever op til kommunens kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Leder fortæller, at samarbejdet med Thisted Kommunes Visitation er velfungerende. Alle visiterede opgaver fra Thisted Kommunes visitation foregår via e-boks.

Rengøringsfirmaet Thy ApS leverer aktuelt praktiske hjælp til 53 visiterede fritvalgsborgere. Hjælpen udføres primært af 2 erfarne medarbejdere. De interviewede borgere fortæller, at de har et særdeles godt samarbejde med den medarbejder, de har tilknyttet. Det er overvejende den samme person, der kommer og gør rent hos dem, hvilket de er meget glade for. Medarbejdere og leder opleves som meget fleksible. Hvis rengøring skal rykkes pga. helligdage, eller hvis man selv ringer som borger og gerne vil have rengøringstidspunktet flyttet, aftales der uden problemer et nyt tidspunkt. Som en af borgerne fortæller, så er hun "voldsom godt tilfreds med hjælpen".

Den praktiske hjælp tilrettelægges i samarbejde med borgerne. Leder og medarbejdere er tydeligt engagerede i borgernes trivsel, ønsker, ressourcer og behov.

Når en borger er visiteret til rengøring, tager virksomhedens leder kontakt med borgeren og aftaler det første besøg. Ved medarbejderens 1. besøg hos borgeren aftales og tilrettelægges arbejdet i samarbejde med borgeren.

Oplever medarbejderne afvigelser i de aftalte besøg hos borgere (hvis der er opstået en forværring i en borgers sundhedstilstand eller de kommer til en lukket dør), prøver de at løse problemet, alternativt kontakter de kontoret og rådfører sig. Visitationen eller hjemmeplejen kontaktes afhængig af problemstilling. Det er tilsynets indtryk, at der er klare aftaler om, hvordan og hvornår Visitationen kontaktes. Kontakten foregår telefonisk. Sker der ændringer i den praktiske hjælp til borgeren, bliver de sendt fra Visitationen til leverandøren via e-boks.

Rengøringsfirmaet Thy ApS anvender CleanManager som administrations- og planlægningssystem. Medarbejderne tilgår CleanManager app på deres mobiltelefon. for at få et overblik over de daglige rengøringsopgaver. Her kan de se nødvendige data om borgeren, hvad borgeren er visiteret til af hjælp, samt telefonnr. på pårørende eller andre kontaktpersoner. Medarbejderne kan kun tilgå de borgere, som de kommer hos. Medarbejderne kan ligeledes tilgå vejledninger om vask af arbejdstøj og ankomst til låst dør i appén på deres mobiltelefon.

Der ses sammenhæng mellem den visiterede ydelse, den disponerede ydelse og den leverede ydelse.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 4 temaer er "Helt opfyldt"

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.



Thagaard Rengøring ApS

Styrker

Thagaard Rengøring APS beskæftiger ca. 20 medarbejdere, der gør rent hos private kunder. Deraf varetager Thagaard Rengøring APS rengøringen til 10 – 12 borgere, der er visiteret af Thisted Kommune til rengøring efter § 83. 2 erfarne medarbejdere varetager denne rengøring. De supplerer hinanden ved ferie og anden fravær. De to medarbejdere er selvtilrettelægende og planlægger selv med borgerne, hvornår de kommer og gøre rent. Hvis rengøring skal rykkes af en eller anden grund, aftales der uden problemer et nyt tidspunkt. De interviewede borgere fortæller, at det er stabile medarbejder, der kommer hos dem.

Visitation af nye borgere foregår via e-boks med henvisning til, hvad der er visiteret af rengøring til borger samt hvilke antal minutters rengøring, der er bevilget. Når en ny borger visiteres til rengøring, ringer leder til borgeren inden 1. besøg. Her fortæller lederen blandt andet hvilken medarbejder, der kommer, og det aftales hvornår 1. besøg er. Der snakkes ligeledes om, hvad der er visiteret til af rengøring ligesom forventninger afstemmes med borgeren.

Den praktiske hjælp tilrettelægges i samarbejde med borgerne. De interviewede borgere oplyser, at det er den samme medarbejder, der kommer og gør rent for dem hver gang med undtagelse af ferieperioder.

Den interviewede medarbejder fortæller, at hvis hun oplever afvigelser i de aftalte besøg hos borgere (hvis der er opstået en forværring i en borgers sundhedstilstand eller de kommer til en lukket dør), vil hun kontakte lederen og rådføre sig. Lederen fortæller, at Visitationen eller hjemmeplejen kontaktes afhængig af problemstilling. Det er tilsynets indtryk, at der er klare aftaler om, hvordan og hvornår Visitationen kontaktes, Kontakten foregår telefonisk. Der har dog endnu ikke været nødvendigt at kontakte Visitationen på baggrund af sådanne hændelser,

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer er et godt afsæt til at fastholde kvaliteten og yderligere forbedre praksis.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 1 tema er "Helt opfyldt".
- 1 tema er "I betydelig grad opfyldt".
- 2 temaer er "I nogen grad opfyldte".

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er "Helt opfyldt". Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

Forbedringsområder

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Målepunkt 2.2.4 og 2.2.5: Tilfredshed med hjælpen

1 af de interviewede borgere udtrykker utilfredshed med den leverede hjælp og kan ikke anbefale firmaet til andre.

Tilsynet anbefaler

- At kontakte borgeren for at afstemme forventninger til den leverede hjælp.



Målepunkt 2.4.1: Fleksibel hjemmehjælp

De interviewede borgere og medarbejder oplyser, at de ikke kender til borgers mulighed for at benytte sig af retten til fleksibel hjemmehjælp.

Tilsynet anbefaler:

- at leverandør drøfter med visitationen i Thisted Kommune, hvordan de sammen kan sikre, at borgerne informeres om deres mulighed for at benytte fleksibel hjemmehjælp.

Målepunkt 2.4.2: Legitimation

Leder og medarbejder oplyser, at medarbejderne ikke bærer legitimation.

Tilsynet anbefaler at

- Leverandør sikrer, at medarbejdere kan vise legitimation i forbindelse med, at der leveres indsatser hos borgerne.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 3.4.1 om kørelister/arbejdsplaner mv.

Fyldestgørende, handleanvisende og opdaterede kørelister eller anden formidling af de visiterede opgaver til frontpersonalet er nødvendige for at kunne levere en ensartet hjælp fra gang til gang til borgerne – også især ved afløsning i ferier og hvis der evt. bliver ansat nye medarbejdere.

De fremviste arbejdsedler/oversigter/beskrivelser af hvilke opgaver der skal løses hos hvilke borgere, med besøgshyppighed, visiteret tid samt visiterede opgaver forekommer ustrukturerede og ugennemskuelige. Den interviewede medarbejder kunne ikke fremvise en oversigt over dagens/ugens opgaver. Hun har sine aftaler/ugeplaner i sin hukommelse.

Tilsynet anbefaler at

- sikre en ensartet arbejdsgang omkring hvilke oplysninger medarbejderne skal have, for at kunne udføre sit arbejde samt hvordan medarbejderen modtager materialet.

Tema 4 Opfølgning fra seneste tilsyn

Leder har ikke iværksat arbejdet med at forbedre målepunkterne fra seneste tilsyn, hvor målopfyldelsen ikke var "Helt opfyldt". Tiltagene ses ikke evalueret. De har ikke medført øget målopfyldelse.

Tilsynet anbefaler at

- lave en oversigt over de igangsatte indsatser.
- understøtte de igangsatte tiltag og opfølgninger skriftligt, herunder
 - hvornår og hvordan der følges op på om tiltag er kommet i drift.

Opmærksomhedspunkt

Hygiejne: Vask af arbejdsdragt

Medarbejderen er selv ansvarlige for at vaske sit arbejdstøj (t-shirt). Medarbejderen har ikke viden om, at der er særlige forholdsregler med hensyn til, hvordan arbejdstøj skal vaskes. Leder oplyser, at det ikke har været drøftet siden seneste tilsyn.

Tilsynet anbefaler at

- Leverandøren rådfører sig med Thisted Kommunes hygiejneansvarlige enhed, med henblik på at kunne vejlede medarbejderne korrekt, og dermed følge de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer (NIR). (*For plejehjem, hjemmepleje, bo- og opholdssteder m.m., 1. udgave 2020 (ssi.dk) s. 18*)



Thisted Rengøring

Styrker

Thisted Rengøring fremstår som en grundlæggende velorganiseret enhed. Tilsynet vurderer, at leverandøren leverer praktisk hjælp, der lever op til kommunens kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Det er tilsynets indtryk, at samarbejdet med Thisted Kommunes Visitation er velfungerende. Visitation af nye borgere foregår via e-boks med henvisning til, hvad der er aftalt af rengøring med borger samt hvilke antal minutters rengøring, der er bevilget. Leder laver ugeplaner til hver medarbejder med oversigt over borgerbesøg og tidsangivelser, ligesom hver medarbejder får tilsendt en affotografering af, hvad der er visiteret af praktisk hjælp til den enkelte borger. Tilsynet oplever sammenhæng mellem den visiterede, den disponerede og den leverede hjælp.

Af virksomhedens ansatte er det fortrinsvis 2-3 medarbejdere, der leverer den praktiske hjælp til de visiterede fritvalgsborgere. Den praktiske hjælp tilrettelægges i samarbejde med borgerne, men borgerne fortæller samtidig, at det er rart, at det fortrinsvis er den samme, der kommer og gør rent, fordi man ikke behøver forklare alting.

Nyansatte medarbejdere følges med en erfaren medarbejder i en periode, afhængig af, hvilken baggrund de kommer med.

Når en borger visiteres til rengøring, tager virksomhedens leder kontakt med borgeren og aftaler det første besøg. Ved medarbejderens 1. besøg hos borgeren aftales og tilrettelægges arbejdet i samarbejde med borgeren.

Oplever medarbejderne afvigelser i de aftalte besøg hos borgere (hvis der er opstået en forværring i en borgers sundhedstilstand eller de kommer til en lukket dør), prøver de at løse problemet, alternativt kontakter de kontoret og rådfører sig. Visitationen eller hjemmeplejen kontaktes afhængig af problemstilling. Det er tilsynets indtryk, at der er klare aftaler om, hvordan og hvornår Visitationen kontaktes. Kontakten foregår telefonisk. Sker der på den baggrund ændringer i den praktiske hjælp til borgeren, bliver de sendt til leverandøren via e-boks.

De 3 interviewede borgere udtrykker alle stor tilfredshed med den praktiske hjælp, og tilsynet har konstateret høj kvalitet i den leverede rengøring. Borgerne fortæller samstemmende, at medarbejderne altid spørger til deres velbefindende.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 3 temaer er "Helt opfyldt"
- 1 tema er "I nogen grad opfyldte"

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er "Helt opfyldt". Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Målepunkt 2.4.1: Fleksibel hjemmehjælp

2 af 3 interviewede borgere kender ikke til muligheden for at benytte sig af retten til fleksibel hjemmehjælp, hvor det er muligt at bytte ydelser.



Tilsynet anbefaler

- at leverandør drøfter, hvordan de sikrer, at borgerne informeres om deres mulighed for at benytte fleksibel hjemmehjælp.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 3.4.2: Håndtering af personfølsomme data

Tilsynet konstaterer, at flere visitationer, leverandøren har modtaget fra Visitationen via e-boks, er blev affotograferet og videresendt som foto til medarbejdernes mobiltelefon – uden forudgående sletning af CPR-nummer.

Efter drøftelse af GDPR, var det tilsynets indtryk, at leverandøren omgående ville ændre praksis samt sikre komplet sletning af de visitationer medarbejderne havde modtaget via sms og på egen mobil, i det omfang disse indeholdt CPR-numre.

Udfordring: I 5 af 6 stikprøver ser tilsynsførende, at der for nylig er videresendt foto af visitationer, leverandøren har modtaget via e-boks, til medarbejdernes mobiltelefon – uden forudgående sletning af CPR-nummer.

Grundet GDPR-kompleksiteten er myndigheden orienteret om kvalitetsbristen.

Tilsynet anbefaler

- at leverandøren overholder persondataforordningen (GDPR). I tilfælde af tvivlsspørgsmål, opfordres leverandør til at kontakte kommunens visitation.
- leverandøren sikrer komplet sletning af de visitationer medarbejderne har modtaget på mobil og på egen mobil, i det omfang, disse har indeholdt CPR-numre
- at der følges op efter kort tid (maksimalt 1 måned) af kommunen.



3. Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper

Tilgang og formål

Tilsynets kerneydelse er på en anerkendende måde at belyse, om gældende lovgivning og politisk fastsatte retningslinjer og politikker overholdes og efterleves, således at borgerne får den hjælp, de er berettiget til, og at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde. Tilsynet skal belyse, hvorvidt:

- Borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder
- Hjælpen er i henhold til loven og i henhold til afgørelsen om hjælp
- Hjælpen er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for hjælp
- Forebygge, at eventuelle mindre problemer udvikler sig til store problemer.

Tilsynet har under tilsynene fokus på, at besøgene er afviklet med en anerkendende tilgang med fokus på dialog. Det er intentionen, at tilsynsbesøget kan medvirke til at fremme den videre udvikling af praksis.

Under besøget fokuserer tilsynsførende på plejeenhedens styrker og det, der virker. Det afspejles om muligt i spørgsmålene og dialogen, som kan grundlag for den videre refleksion og analyse af praksis.

Tilsynsførende søger at opnå den fornødne indsigt som grundlag for dialog om eventuelle forbedrings-områder, hvor borgernes behov endnu ikke imødekommes på en måde, som lever op til fastsatte beslutninger og krav i lovgivning, kvalitetsstandarder m.m.

Samlet set stiler tilsynet mod at indfri kommunens behov for:

- Viden om, hvorvidt borgerne får den hjælp, de er berettiget til, og om hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde på den enkelte plejeenhed
- Støtte til kvalitetsudviklingen gennem konstruktiv dialog og brugbare kvalitetsdata
- En samlet viden på tværs af plejeenhederne om fælles styrker og udfordringer.

Tilsynsbesøget er gennemført uanmeldt og er et udtryk for det øjebliksbillede, som er tilgængeligt på tidspunktet for tilsynets gennemførelse.

Indhold og metode

Tilsynet indsamler data på baggrund af hovedpunkter udvalgt af Thisted Kommune. Tilsynet udføres efter manual, som er tilpasset behovene og prioriteringerne i Thisted Kommune. Manualen indeholder beskrivelse af, hvilke opgaver der ligger før – under og efter besøget, herunder på hvilken måde tilsynet afvikles. Det aftalte minimum af stikprøver fremgår heraf.

Under tilsynsbesøget udvides antallet af stikprøver ved behov for yderligere dataindsamling. Det kan eksempelvis være relevant at udvide stikprøven, når dataindsamlingen viser at 1 ud af 4 borgerforløb har manglende opfyldelse på et kritisk målepunkt. Udvidelsen af stikprøven vil give oplysninger, som kan vise, om der er tale om en enkeltstående situation eller en generel brist i en bestemt arbejdsgang. Denne analyse er afgørende for vurderingen og de givne anbefalinger.

Metoderne bygger på nyeste viden fra akkreditering/tilsyn/audit. De gennemgående metoder er:

- Interview af ledere, medarbejdere, borgere samt eventuelle pårørende
- Dokumentation: Gennemgang af skriftlige vejledninger til medarbejdere, den faglige dokumentation, handleplaner, informationer til borgere m.m.
- Observation af medarbejders praksis, borgers fremtræden og bolig, arbejdsgange, fællesarealer afholdelse af måltider m.m.

Samlet set sikrer den metodiske tilgang en grundig dataindsamling som underlag for analyse og vurdering.



Vurderingsprincipper

Tilsynsbesøget bidrager til at afdække om den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag lever op til lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Vurdering sker på 4 niveauer:

- Den enkelte stikprøve
- Det enkelte målepunkt
- Det enkelte tema
- Det samlede tilsynsresultat

Vurderingsprincipperne sikrer systematisk analyse og vurdering fra den enkelte stikprøve udføres til det samlede tilsynsresultat. Vurderingsprincipperne er skitseret nedenfor og beskrives under figuren.

	Det samlede tilsynsresultat									
Temaer										
Målepunkter										
Stikprøver										

Vurdering af den enkelte stikprøve

Dataindsamlingen sker ved stikprøver og ved anvendelse af interview, observation og dokumentation. Den indsamlede viden vurderes løbende ift. overensstemmelse med temaerne og målepunkterne.

Vurdering af de enkelte målepunkter

Hvert af de overordnede temaer belyses af underliggende indikatorer. Tilsynsførende vurderer målopfyldelsen på baggrund af dataindsamlingen. Der kan i nogle tilfælde være enkeltstående fund, som medfører, at målepunktet ikke er opfyldt. Det vil typisk være fund af betydning for borgerens sikkerhed.

Vurderingen sker ud fra 4 kategorier, som farvemærkes af læsevenlige årsager:

	Helt opfyldt
	I betydelig grad opfyldt
	I nogen grad opfyldt
	Ikke opfyldt

Borgerinterview: Borgerinterviewene er foretaget ud fra tilfredshedsskala på 5 trin, hvor den midterste valgmulighed er neutral. Når alle borgers tilfredshed ligger på et af de to højeste scoremuligheder vurderes målepunktet "Helt opfyldt". Når 1 ud af 4 borgers tilfredshed ligger på den laveste score vurderes målepunktet "I nogen grad opfyldt". Spørgeskemaerne kan rekvireres.

Vurdering af det enkelte tema

På baggrund af de samlede resultater fra målepunkterne vurderes den samlede opfyldelse af det enkelte tema. Et tema kan vurderes som "Helt opfyldt", selvom der er et enkelt fokus med "I betydelig grad opfyldt". Når et af målepunkterne er vurderet "I nogen grad opfyldt" kan den samlede målopfyldelse for temaet højst blive "I betydelig grad opfyldt". Vurderingen sker ud fra samme kategorier og farveskala, som beskrevet ovenfor.

Det samlede tilsynsresultat

Vurderingen sammenfattes afslutningsvist. Nedenfor ses den anvendte vurderingsskala:

Målene er i meget høj grad opfyldte

Højst 2 af temaerne er vurderet lavere end "Helt opfyldt" (Tema 1-4).

Der kan være få afvigelser eller mindre mangler, som vurderes at være under forbedring.



Målene er i høj grad opfyldte

Højst 1 af temaerne er vurderet lavere end ”Opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-4)

De erkendte mangler har mindre betydning for borgersikkerheden.

Målopfyldelse forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.

Målene er i middel grad opfyldte

Højst 1 af temaerne er vurderet lavere end ”Opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-4)

Der ses forhold, som kan få betydning for den fornødne kvalitet og/eller patientsikkerhed, hvis forbedringstiltag ikke igangsættes kortere tid efter tilsynsbesøget.

Opfølgning efter kortere tid anbefales.

Målene er i lav grad opfyldte

2 eller flere af temaerne er vurderet lavere end ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-4)

Der ses forhold, som kan have større betydning for den fornødne kvalitet og/eller patientsikkerhed, hvis forbedringstiltag ikke igangsættes kortere tid efter tilsynsbesøget.

Handleplan med opfølgning efter kortere tid anbefales eventuelt som fokuseret genbesøg

Kritisable forhold

Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.





Om virksomheden og kontaktoplysninger

Den Mobile Kvalitetsafdeling, akkrediteringsraadgiverne.dk
Egebjergvej 232 A
4500 Nykøbing Sjælland

Nethe Britt Jorck
Virksomhedsleder og tilsynschef
Mobil: +45 2869 8898
Mail: nethe@jorck.net

akkrediteringsraadgiverne.dk er en privat leverandør af rådgivning og tilsyn til de danske kommuner og sygehuse, herunder tilsyn og kvalitetsbesøg inden for serviceloven og sundhedsloven.

Konsulentfirmaet består af virksomhedsleder, som sammen med udvalgte samarbejdspartnere varetager alsidige opgaver, f.eks.:

- Tilsyn med plejeboliger på ældreområdet
- Tilsyn med fritvalgsområdet
- Andre kvalitetsbesøg/tilsyn i hjemmesygeplejen, akutfunktioner, plejecentre og hjemmeplejen efter serviceloven og sundhedsloven
- Kvalitetsbesøg/temperaturmålinger ift. ældretilsynets målepunkter
- Kvalitetsbesøg/temperaturmåling ift. risikobaseret tilsyn med STPS's målepunkter
- Second opinion kombineret med kvalitetsbesøg/tilsyn ved eksempelvis klagesager
- Tværsektorielle borgerforløb. Ressource- og opgavefordeling
- Brugerundersøgelser, herunder borgertilfredshedsundersøgelser

Ovenstående liste er ikke udtømmende. Sundhedslovs- og servicelovsområdet giver stadig mere komplekse udfordringer i hverdagen, hvor vi kan byde ind med et samarbejde med fokus på en bestemt borgersituation, vinkel eller en særlig dagsorden.

Om virksomhedsleder og tilsynschef

Nethe Jorck har sundhedsfaglig uddannelse (sygeplejerske) suppleret med MPP (Master of Public Policy) til lige med kompetencegivende uddannelser indenfor ledelse, kvalitet og patientsikkerhed, herunder uddannelse til auditor for Dansk Standard og akkrediteringssurveyor for IKAS (Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet) samt forandringsagentuddannelsen fra Dansk Selskab for patientsikkerhed.

Nethe Jorck har en årrække beskæftiget sig med sociallovs- og sundhedslovsydelser, kvalitetssikring og patientsikkerhed i kommuner og regioner gennem funktioner som oversygeplejerske, kvalitetschef, tilsynschef, akkrediteringskoordinator m.m.

Særlig relevante erfaringer:

- akkrediteringssurveyor fra 2010 til 2022 for IKAS. Har udført omkring 170 surveydage på sygehuse, i kommuner, præhospital, privathospitaler og speciallægepraksis
- har udført over 500 uanmeldte kommunale tilsyn
- forandrings- og forbedringsarbejde med projekter fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

Ovenstående har medført lang erfaring og indgående viden og indsigt i spændingsfeltet mellem det, der beslutes (lovgivning, retningslinjer, kvalitetsstandarder m.m.) og det, der sker i praksis tættest på borgerne.

