

AKTIV HELE LIVET



TILSYNSRAPPORT
FRIT VALG
OMSORG SJÆLLAND
2019

Anmeldt tilsyn



**Holbæk
Kommune**
AKTIV HELE LIVET

Indholdsfortegnelse

Generelle oplysninger	4
Tilsynets samlede vurdering	5
Tilsynets anbefalinger	6
Opfølgning på sidste års tilsyn og andre tilsyn.....	7
Visitation	8
Værdighedsparametre.....	9
Livskvalitet	9
Selvbestemmelse	9
Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen	10
Mad og ernæring	10
En værdig død	11
Pårørende	11
Rehabilitering og vedligeholdelse af færdigheder	11
Frivillighed.....	11
Dokumentation	12
Overordnede politikker, Kvalitetsstandarder og lokale værdimæssige tilgange.....	13
Magtanvendelse	14
Utilsigtede hændelser	14
Ledelse og faglige forudsætninger	15
Lovgrundlag.....	15
Anvendt tilsynsmetode.....	16
Opsamling og afrapportering af tilsyn.....	17

Generelle oplysninger

Adresse	Omsorg Sjælland Microvej 1 4300 Holbæk
Ledelse	Direktør Ole Steen Hansen Afdelingsleder Bettina Quaade Teamleder Susanne Engelhardt
Organisationsform	Frit valg - Privat leverandør
Målgruppe	<p>Borgere bosiddende i Holbæk Kommune uanset boform.</p> <p>Borgere som midlertidigt opholder sig i Holbæk Kommune og hvor hjemkommune har givet tilsagn om betaling.</p> <p>Du kan modtage hjælp til personlig pleje eller praktisk hjælp, hvis dit funktionsniveau, varigt eller midlertidigt, er nedsat, og du som følge heraf ikke længere selv er i stand til at udføre personlig pleje. Det er visitator i kommunen, som vurderer, om du er berettiget til hjælpen.</p> <p>Kilde: Holbæk Kommunes Kvalitetsstandarder godkendt i Kommunalbestyrelsen d. 12. december 2018.</p>
Dato for anmeldt tilsynsbesøg	3. december 2019
Tilsynskonsulent	Lennie Mandrup Søndberg – Myndighed Aktiv hele livet

Tilsynets samlede vurdering

Det er tilsynets samlede vurdering, at Omsorg Sjælland er en velfungerende leverandør, og at kvaliteten i hjælpen til personlige og praktiske opgaver er tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt op på anbefalingerne fra Social tilsyn Øst i 2018 på tilfredsstillende vis.

Det er tilsynets vurdering, at Visitationen sikrer en konkret og individuel visitering, som tager afsæt i Holbæk Kommunes Kvalitetsstandarder, hvilket afspejles i de konkrete afgørelser, som sendes til borgerne. Tilsynet kan dog konstatere, at der ikke altid sendes et nyt afgørelsesbrev i forbindelse med ændringer i hjælpen.

Tilsynet vurderer, at der generelt er sammenhæng mellem den konkrete visitation og borgernes behov for hjælp og støtte, og borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med den visiterede hjælp, herunder måden den bliver udført på.

Under besøg hos borgerne, observerede tilsynet, at den hygiejniske standard generelt er tilfredsstillende, og svarer til borgernes levevis.

Det er tilsynets vurdering at Omsorg Sjælland udviser fleksibilitet i planlægningen af den visiterede hjælp, og tilstræber at inddrage borgerne i beslutninger omkring deres egen hverdag. Borgerne oplever et godt samarbejde, og har medindflydelse omkring tilrettelæggelsen af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at Omsorg Sjælland har engagerede og fagligt reflekterende medarbejderne, som har en omsorgsfuld og anerkendende tilgang til borgerne. De arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang og ud fra en bevidsthed om, at nogle borgere både har behov for at blive motiveret til at modtage den visiterede hjælp, men samtidig har behov for motivation til selv at være aktivt deltagende.

Borgerne oplever, at de får den hjælp og støtte, som de har behov for, og tilkendegiver, at hjælpen tilrettelægges med hensyntagen til deres vaner og ønsker. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på borgernes ernæringstilstand, men ikke på forebyggelse af vægttab eller vægtøgning i form af tilbud om kontrolvejning til alle plejkrævende borgere jf. vejledningen i KVIS.

Det er tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere har indgående kendskab til Holbæk Kommunes Kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp, og at de er grundlaget for den indsats der leveres, men medarbejdernes kendskab til Værdighedspolitikken er begrænset. Det er dog tilsynets vurdering, at der er fokus på og arbejdes med indsatsområderne, de forbindes bare ikke med Værdighedspolitikken.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen er tilfredsstillende, og medarbejderne er velorienterede og rutinerede i at arbejde i dokumentationssystemet Nexus.

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer i både dag og aftentimer.

Tilsynets anbefalinger

Visitation

Det er tilsynets vurdering, at Visitationen sikrer en konkret og individuel visitering. Der sendes et afgørelsesbrev til borgerne ved opstart af hjælpen, men ikke altid i forbindelse med ændringer i hjælpen.

Tilsynet konstaterer, at der ikke konsekvent er overensstemmelse mellem det visiterede, og leverede.

Tilsynet anbefaler, at Visitationen sikrer, at der udleveres et nyt afgørelsesbrev til borgerne jf. lovgivningen, og hvis borgeren anmoder om det.

Tilsynet anbefaler, at den visiterede og leverede hjælp skal stemme overens.

Mad og ernæring

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på borgernes ernæringstilstand, men ikke på forebyggelse af vægttab eller vægtøgning i form af tilbud om kontrolvejning til alle plejekrævende borgere jf. vejledningen i KVIS.

Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en arbejdsgang således vejledningen i KVIS om ernæringscreening følges.

Overordnede politikker, Kvalitetsstandarder og lokale værdimæssige tilgange

Det er tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere har indgående kendskab til Holbæk Kommunes Kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp, og at de er grundlaget for den indsats der leveres, men medarbejdernes kendskab til Værdighedspolitikken er begrænset.

Tilsynet anbefaler, at kendskabet til Holbæk Kommunens Værdighedspolitik udbredes på en måde som synliggør sammenhænge, således medarbejderne kan forbinde dem til deres daglige arbejde.

Utilsigtede hændelser

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til utilsigtede hændelser, men de mangler viden om definitionen af en utilsigtet hændelse, og der indberettes kun i begrænset omfang.

Tilsynet anbefaler, at medarbejderne skal have mere viden om utilsigtede hændelser, og de skal støttes i at indberette dem.

Opfølgning på sidste års tilsyn og andre tilsyn

Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt op på anbefalingerne fra Social tilsyn Øst i 2018 på tilfredsstillende vis.

Tilsynets opfølgning er beskrevet under hvert afsnit.

Tema 2: Socialtilsynet anbefaler fortsat at alt borgerrelevant dokumentation samles i den elektroniske journal og at anvisninger i papirform med personfølsomme oplysninger skal kunne genfindes i den elektroniske journal.

Socialtilsynet anbefaler, at medarbejderne i Omsorg Sjælland gives mulighed for minimum at læse relevante notater vedrørende borgeren i Nexus og adgang til at notere i handleplaner, der kan bidrage til sammenhæng i kommunale ydelser til borgeren.

Ledelse oplyser, at alle medarbejdere i omsorg Sjælland nu har koder til dokumentationssystemet Nexus, hvor de kan læse relevante notater vedrørende borgerne samt dokumentere, og der forefindes ikke længere anvisninger med personfølsomme oplysninger i papirform.

Tema 3: Socialtilsynet anbefaler fortsat afdelingsleder, ud fra kontraktens angivelser, igen at tage kontakt til leder af myndighed for visitation med henblik på hurtigst muligt at iværksætte systematisk og fælles dialog mellem leverandør(er), visitation, sygeplejersker og REHAB terapeuter.

Ledelsen oplyser, at der er iværksat fælles dialogmøder 1 x månedligt, og Omsorg Sjælland har derudover fået en fast kontaktperson i sygeplejen.

Tema 5: Det anbefales at opdatere aftaler om inddragelse af nærmeste pårørende ved midlertidig eller blivende mangel på habilitet.

Ledelsen oplyser, at de ikke ved hvad denne anbefaling omhandler. De prøvede forgæves at få en forklaring under sidste tilsyn, og da det ikke lykkedes, har de ikke haft mulighed for at følge op på anbefalingen.

Tilsynet kan konstatere, at aftaler med pårørende fremgår af generelle oplysninger samt døgnrytmeplaner, og oplysninger om pårørende samt prioritering fremgår på forsiden af Nexus.

Andre tilsyn

Omsorg Sjælland har ikke haft andre tilsyn i 2019.

Visitation

Det er tilsynets vurdering, at Visitationen sikrer en konkret og individuel visitering. Der sendes et afgørelsesbrev til borgerne ved opstart af hjælpen, men ikke altid i forbindelse med ændringer i hjælpen.

Tilsynet konstaterer, at der ikke konsekvent er overensstemmelse mellem den visiterede og leverede hjælp.

Tilsynet anbefaler, at Visitationen sikrer, at der sendes et nyt afgørelsesbrev til borgerne jf. lovgivningen, og hvis borgeren anmoder om det.

Tilsynet anbefaler, at den visiterede og leverede hjælp skal stemme overens.

Tilsynet har taget udgangspunkt i stikprøver i Nexus hos 3 borgere, som modtager både personlig og praktisk hjælp, og har besøgt 2 borgere i deres hjem sammen med en medarbejder.

Det er tilsynets vurdering, at grundlaget for de konkrete visitationer er Holbæk Kommunes Kvalitetsstandarder, og at der generelt er sammenhæng mellem visiteringen og borgernes behov for hjælp og støtte, hvilket afspejles i de konkrete afgørelser, som sendes til borgerne.

Alle borgere har fået tilsendt et afgørelsesbrev fra Visitationen ved opstart af hjælpen, men ikke alle borgere har fået et nyt afgørelsesbrev, efter der er sket ændringer i behovet for hjælp, hvorfor det nuværende afgørelsesbrev ikke stemmer overens med borgerens aktuelle situation.

En borger oplever, at det er vanskeligt at få kontakt til en visitor, som har kendskab til ens livssituation, og har forgæves anmodet om et visitationsbesøg, eller få udleveret en oversigt over sine visiterede ydelser. Borgeren var dog tilfreds med den visiterede hjælp, som stemte overens med behovet for hjælp.

Stikprøvekontrollen viste i flere tilfælde uoverensstemmelse mellem den visiterede og leverede hjælp, men tilsynet vurderer, at borgerne i overvejende grad får den hjælp, de er visiteret til.

Borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med den visiterede hjælp, herunder måden den bliver udført på.

På baggrund af observationer under besøg hos borgerne, vurderer tilsynet, at den hygiejniske standard generelt er tilfredsstillende, og svarer til borgernes levevis.

Samarbejdet med Visitationen beskrives som værende overvejende godt

Visitationen svarer hurtigt på skriftlige anmodninger, men der opleves stor forskellighed i sagsbehandlingen, og ved behov for at drøfte problemstillinger hos en konkret borger, opleves det ofte at være svært, at få kontakt til en visitor med kendskab til borgeren.

Værdighedsparametre

Holbæk Kommune har vedtaget sin værdighedspolitik i 2016, og den er revideret i 2019. Værdighedspolitikken beskriver de overordnede mål, værdier og prioriteringer i forhold til seks indsatsområder: Livskvalitet, selvbestemmelse, kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen, mad og ernæring, en værdig død, pårørende. Tilsynet har taget udgangspunkt i indsatsområderne under interviewende.

Livskvalitet

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en omsorgsfuld og anerkendende tilgang til borgerne, og har fokus på, hvad der bidrager til livskvalitet for den enkelte borger.

Borgerne oplever, at de får den hjælp og støtte, som de har behov for, og tilkendegiver, at hjælpen tilrettelægges med hensyntagen til deres vaner og ønsker. De er generelt glade for medarbejderne, som de beskriver som søde og opmærksomme.

Medarbejderne er bevidste om borgernes ønsker og behov, og at tilstande kan ændre sig fra dag til dag, hvorfor der lægges vægt på at spørge ind til borgernes behov.

Tilsynet har under besøg i borgeres hjem observeret en omsorgsfuld og anerkendende tilgang, og kommunikationen er individuelt tilpasset.

Selvbestemmelse

Det er tilsynets vurdering at Omsorg Sjælland udviser fleksibilitet i planlægningen af den visiterede hjælp, og tilstræber at inddrage borgerne i beslutninger omkring deres egen hverdag.

Efter besked fra Visitationen kontaktes borgeren telefonisk, og der aftales som udgangspunkt et møde i borgerens hjem forud for opstart af hjælpen. Formålet med mødet er forventningsafstemning samt en arbejdspladsvurdering.

Ledelsen oplever, det kan være udfordrende at forventningsafstemme den praktiske hjælp samt muligheden for bytteydelse, idet der ikke kan oplyses om Visitationens udmålingen af tid.

Borgerne oplever et godt samarbejde, og har medindflydelse omkring tilrettelæggelsen af hjælpen, hvor den aftalte tidsramme overvejende bliver overholdt. Borgerne kontaktes telefonisk, hvis hjælpen bliver forsinket.

Der er ikke forekommet aflysninger, og hjælpen til personlig pleje flyttes ikke, men det sker at hjælpen til praktiske opgaver flyttes i forbindelse med helligdage. Borgerne bliver i den forbindelse orienteret, og har medindflydelse på nye tidspunkter.

Medarbejderne giver udtryk for, at de inddrager borgerne i de daglige opgaver med hensyntagen til ønsker og ressourcer, hvilket var tydeligt under besøget i borgerens hjem.

Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Det er tilsynets vurdering, at Omsorg Sjælland har engagerede og fagligt reflekterende medarbejderne, som samarbejder tværfagligt om at levere kvalitet og sammenhæng i plejen, og inddrager andre faggrupper, hvis det skønnes bedst.

Det vurderes, at både ledelse og medarbejdere har fokus på det tværfaglige samarbejde, og at medarbejdernes kompetencer bringes i spil for at højne kvaliteten. Alle borgere har 1 eller 2 faste kontaktpersoner alt efter omfanget af behov for hjælp og støtte. Det prioriterer højt, at det er kontaktpersonerne, som kommer i borgernes hjem, for at sikre sammenhæng i plejen og tryghed for borgerne.

Borgerne oplever, at det primært er de samme medarbejdere, som kommer i deres hjem, hvilket de er meget glade for.

Der er opstartet et dialogmøde 1 x månedligt med deltagelse fra kommunens rehabiliteringsterapeut, sygeplejerske og visitator med støtte fra en kvalitetskonsulent i opstartsperioden. Ved dialogmøde drøftes blandt andet mål i forhold til rehabilitering, ændringer i borgerens funktionsevne og opfølgning på helbredsmæssige udfordringer, og møderne understøtter et godt tværfagligt samarbejde.

Både ledelse og medarbejdere oplever et godt samarbejde både internt og med Holbæk Kommunes specialister og hjælpemiddelafdeling.

Omsorg Sjælland har adgang til KVIS, som de er fortrolige med, men de har ikke adgang til VAR, hvilket opleves som en stor udfordring, da de skal afvente at få tilsendt kopier af procedurerne i VAR, og det kan tage tid, før de modtager dem.

Mad og ernæring

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på borgernes ernæringstilstand, men ikke på forebyggelse af vægttab eller vægtøgning i form af tilbud om kontrolvejning til alle plejekrævende borgere jf. vejledningen i KVIS.

Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en arbejdsgang således vejledningen i KVIS om ernæringscreening følges.

Medarbejderne er opmærksomme på borgernes ernæringstilstand, og hos borgere hvor der observeres særlige behov omkring ernæring, bliver vejledningen i KVIS fulgt.

Der er fokus på indkøb af madvarer i henhold til borgerens ernæringstilstand, samt på bestilling af mad hvis borgeren er tilknyttet madservice.

Medarbejderne er opmærksomme på at søge om ekstra tid til at motivere småtspisende borgere, samt eventuelt flere besøg til mellemmåltider, og pårørende inddrages, i det omfang det er muligt.

En værdig død

Det er tilsynets vurdering, at Omsorg Sjælland har en tydelig praksis omkring omsorg, pleje og behandling i den sidste tid.

Ledelse og medarbejderne beskriver et godt samarbejde med den palliative specialist, der er til stor hjælp og støtte for både medarbejderne, borgerne og pårørende.

Sygeplejen og den palliative specialist inddrages altid, når der i samarbejde med borger, pårørende og egen læge planlægges individuelle forløb.

Medarbejderne fortæller, at der er en tydelig praksis omkring behandling i den sidste tid, hvor lægen anmodes om dokumentation for, hvad der er taget stilling til i forhold til genoplivning, hvilket dokumenteres i Nexus, og bekræftes i stikprøver.

Pårørende

Det er tilsynets vurdering, at Omsorg Sjælland tilstræber at inddrage pårørende, i det omfang borgeren ønsker det.

Ledelse og medarbejdere giver udtryk for, at samarbejdet med pårørende er vigtigt for dem, og derfor opfordres borgerne til, at invitere deres pårørende med til det første møde med Omsorg Sjælland.

Tilsynet vurderer, at der generelt er fokus på at inddrage pårørende, i de forhold der er aftalt, hvilket også er borgernes oplevelse.

Rehabilitering og vedligeholdelse af færdigheder

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og der er fokus på at vedligeholde borgerens færdigheder.

Medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang og ud fra en bevidsthed om, at nogle borgere både har behov for at blive motiveret til at modtage den visiterede hjælp, og samtidig har behov for motivation til selv at være aktivt deltagende.

I de individuelle døgnrytmeplaner er der beskrivelser af, hvordan borgeren bedst muligt inddrages i dagens gøremål og aktiviteter med afsæt i ønsker og vaner, og samtidig er medarbejderne opmærksomme på ændringer i borgerens funktionsevne, og tilpasser løbende hjælpen.

Der beskrives et godt samarbejde med rehabiliteringsterapeuten, som deltager i dialogmøderne, men også kan kontaktes af medarbejderne ved behov for det.

Frivillighed

Omsorg Sjælland har ikke et formelt samarbejde med frivillige.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er opmærksomme på ensomhed, og taler med borgerne om en besøgsven eller motionsven og aktivt hjælper dem med at skabe kontakt, efter ønske om det. Medarbejderne oplever dog, at der er mangel på frivillige i dele af Holbæk, og borgernes ønsker, derfor ikke altid kan indfries.

Muligheden for at søge om dagcenter gennem Visitationen nævnes også under interview med medarbejderne.

Dokumentation

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen er tilfredsstillende, og medarbejderne er velorienterede og rutinerede i at arbejde i dokumentationssystemet Nexus.

Omsorg Sjælland er for nylig overgået til FSIII, og tilsynet vurderer, at der målrettet og systematisk er arbejdet med at sikre, at samtlige data er overført og efterfølgende opdateret. Ledelsen oplyser, at overgangen var svær og kompliceret overgang, da man i Holbæk Kommune havde valgt undervisning i form af e-learning, og muligheden for personlig support var begrænset.

Omsorg Sjælland har fokus på egenkontrol i dokumentationen, hvor ledelsen løbende foretager stikprøver, og efterfølgende følger op på eventuelle fejl eller mangler løbende samt på fællesmøder.

Det er taget stikprøver i dokumentationen hos 3 borgere sammen med medarbejderne.

Medarbejderne sikrer, at samtykke dokumenteres, hvis der udveksles personfølsomme oplysninger med læge og sygehus eller pårørende.

Ledelsen er bekendt med vejledning i KVIS i forhold til håndtering af borgers økonomi eller håndtering af kontanter, men det påpeges, at som udgangspunkt håndterer hverken ledelse eller medarbejdere økonomi eller kontanter for borgerne.

12 sygeplejefaglige problemområder

Sygeplejersker har det overordnede ansvar for at gennemgå de 12 problemområder.

Tilsynet konstaterer, at der er taget stilling til alle 12 områder, hvoraf flere relevante områder er udvalgt, og der er oprettet indsatsmål samt handlingsanvisninger.

Generelle oplysninger:

Det beskrives i Holbæk Kommunes arbejdsgange, at det er en fælles opgave for Myndighed og leverandør, at udfylde generelle oplysninger, men fremgangsmåden er ikke uddybet.

Ledelsen oplyser, at de sikrer, at generelle oplysninger oprettes efter første møde med borgeren, hvis ikke Visitationen eller sygeplejerskerne har gjort det, hvilket stikprøver

bekræfter. Dog bemærker tilsynet, at fremgangsmåden bærer præg af uensartet praksis og svingende kvalitet.

Døgnrytmeplaner:

Kontaktpersonen har det overordnede ansvar for at udfylde og opdatere døgnrytmeplanerne.

Tilsynet konstaterer, at døgnrytmeplanerne er udfyldte og opdaterede.

Døgnrytmeplanerne er handlingsanvisende med beskrivelser af, hvordan borgeren bedst muligt inddrages i dagens gøremål og aktiviteter med afsæt i borgernes ønsker, vaner og særlige hensyn.

Medicin:

Tilsynet har ikke fokus på medicin håndtering, som er underlagt det Sundhedsfaglige tilsyn, men der spørges ind til om der foreligger der en instruks for medicin håndtering, hvor medicinen opbevares, og hvordan der er fokus på egenkontrol.

Omsorg Sjælland følger instrukser vedrørende medicin i KVIS.

Medicin leveres fra apoteket til borgerens hjem eller Omsorg Sjællands kontor, hvor det opbevares samlet i aflåst skab, indtil medarbejderne tager det med til borgerne samme dag.

Ledelsen oplyser, at det altid er efter en konkret faglig vurdering, hvis medicinen leveres til omsorg Sjællands kontor, men det er uvist, om der foreligger dokumentation omkring det i Nexus.

Der er fokus på egenkontrol i forhold til medicingivning, ved at der dokumenteres i Nexus når medicinen er givet.

Overordnede politikker, Kvalitetsstandarder og lokale værdimæssige tilgange

Det er tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere har indgående kendskab til Holbæk Kommunes Kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp, og at de er grundlaget for den indsats der leveres, men medarbejdernes kendskab til Værdighedspolitikken er begrænset.

Tilsynet anbefaler, at kendskabet til Holbæk Kommunens Værdighedspolitik udbredes på en måde som synliggør sammenhænge, således medarbejderne kan forbinde dem til deres daglige arbejde.

Tilsynet vurderer, at ledelsen har kendskab til Holbæk Kommunes overordnede politikker samt Kvalitetsstandarden for personlig og praktisk hjælp, og at hjælp og støtte tager afsæt i dem.

I Omsorg Sjællands personalehåndbog findes blandt andet ansvarsbeskrivelser, hvor det fremgår, at medarbejderne er ansvarlige for at have kendskab til kommunens kvalitetsstandarder, og udføre arbejdet i overensstemmelse med disse. Tilsynet vurderer, at medarbejdernes på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for deres kendskab til Kvalitetsstandarden, endda på flere områder. Kendskabet til Værdighedspolitikken er dog begrænset, men det er tilsynets vurdering, at der er fokus på og arbejdes ud fra indsatsområderne, selvom medarbejderne ikke forbinder dem med Værdighedspolitikken.

Omsorg Sjælland har deres eget værdigrundlag som beskriver deres Mission og Vision, og som tilsynet vurderer, at både ledelse og medarbejderne tilstræber at efterleve.

Magtanvendelse

Det er tilsynets vurdering, at Omsorg Sjælland har kendskab til reglerne om magtanvendelse, og de kan på tilfredsstillende vis redegøre for, hvordan de arbejder forebyggende.

Ledelse og medarbejdere har ikke erfaring i, at søge om teknologier f.eks. i form af GPS da dette endnu ikke har været nødvendigt, men de kan redegøre for kendskabet til reglerne herfor.

Tilsynet konstaterer, at der ikke er indberettet udøvelse af magtanvendelser det sidste år. Ledelse og medarbejderne oplyser samstemmende, at der ikke har været situationer, hvor det kunne være nødvendigt at foretage en magtanvendelse.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne imødekommer, at der opstår situationer som kan udløse magt, via deres tilgang til borgerne som følge af kendskabet til den enkelte.

Utilsigtede hændelser

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til utilsigtede hændelser, men de mangler viden om definitionen af en utilsigtet hændelse, og der indberettes kun i begrænset omfang.

Tilsynet anbefaler, at medarbejderne skal have mere viden om utilsigtede hændelser, og de skal støttes i at indberette dem.

Medarbejderne har et overordnet kendskab til UTH, men de er usikre på definitionen af en utilsigtet hændelse, og ikke alle ved, hvordan de skal indberettes.

Medarbejderne tilkendegiver, at der ikke er et stort fokus på utilsigtede hændelser.

Ledelse og faglige forudsætninger

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer i både dag og aftentimer.

Hjemmeplejen Holbæk dækker alle ydelser fra kl. 23.00-07.00.

Omsorg Sjælland har ikke sygeplejersker ansat, men samarbejder med den kommunale sygepleje. Ledelse og medarbejdere giver udtryk for et overvejende godt samarbejde med sygeplejen, men det opleves indimellem svært at få telefonisk kontakt til dem.

Sygeplejerskerne uddelegerer sundhedsfaglige opgaver til Omsorg Sjælland på baggrund af dokumentation i Nexus og efterfølgende visitation.

Ledelsesfordeling i Omsorg Sjælland er opdelt i 1 direktør, 1 afdelingsleder og 1 teamleder. Der er derudover på nuværende tidspunkt fastansat 1 drift og kvalitetschef, 6 SSA, 28 SSH, 1 ufaglært som varetager rengøringsopgaver og 10 afløsere som alle er under relevant uddannelse.

Det bemærkes, at udregningen af medarbejderantal ved sidste tilsyn, ikke var korrekt, og derfor ikke kan bruges som sammenligningsgrundlag.

Der har været udskiftning på 2 faste medarbejdere det sidste år.

Sygefraværet er på 4,7 %

Der er fokus på sygefravær, ved at der afholdes fraværssamtaler.

Der er udarbejdet et introduktionsprogram til nye medarbejdere, som er en kort beskrivelse af, hvilke emner der skal gennemgås. Personalehåndbogen er den uddybende del, og supplerer fint introduktionsprogrammet.

Nye medarbejdere følges med en fastansat, som har rutine og erfaring, så længe de har behov for det, og medarbejderne giver udtryk for, at de har den nødvendige tid til introduktion.

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne, der ligeledes oplever gode muligheder for kurser og undervisning.

Medarbejderne har mulighed for sparring med kolleger og ledelse 2 x dagligt ved morgenmøde og frokostmøde.

Under interview giver medarbejderne udtryk for at være glade for deres arbejde og deres arbejdsplads, hvor de oplever et godt tværfagligt samarbejde, og en ledelse som er nærværende og lydhør.

Der tilbydes MUS-samtaler årligt, men de kan være lidt forskudt.

Lovgrundlag

Holbæk Kommune har efter Serviceloven § 151 pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter §§ 83, 83 a og 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser,

kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder, jf. § 139.

Holbæk Kommune har valgt, at der udføres minimum et anmeldt tilsyn årligt hos hver af de private leverandører, der er godkendt som leverandører af hjemmeplejen i Holbæk Kommune efter lov om Frit valg.

Anvendt tilsynsmetode

Det Kommunale tilsyn udføres af en tilsynskonsulent med sundhedsfaglig baggrund som er ansat i Myndighed i Holbæk Kommune.

Tilsynet foregår i dialog med borgere, pårørende og personale og med udgangspunkt i læring og udvikling.

Tilsynet vurderer de faglige indsatser og om stedet lever op til de generelle krav.

Der tages blandt andet udgangspunkt i følgende:

- Sidste års tilsyn
- Udsagn fra borgere/pårørende/medarbejdere/ledelse
- Tilsynets observationer f.eks. tilgangen til borgerne og fysiske rammer
- Stikprøvekontrol af f.eks. dokumentation
- Temaer som vil være i særlig fokus på årets tilsynsbesøg f.eks. konkrete elementer i dokumentationen
- Kvalitetssikring jf. Kommunens Kvalitetsstandarder og Værdighedspolitik
- Gældende lovgivning, herunder serviceloven og sundhedslov etc.

Dagsorden for tilsynet:

- Samtale/interview med ledelsen
- Samtale/ interview med 3 medarbejdere med forskellige faglige baggrunde
- Samtale /interview med 2 borgerne ved besøg i deres hjem
- Evaluering/drøftelse af dagen med ledelse

Ved tilsynet blev alle dagsordens punkter gennemført.

I forbindelse med tilsynet er nedenstående datakilder blandt andet indgået:

- Omsorg Sjællands hjemmeside og pjece
- Personalehåndbogen
- Introduktionsprogram til nye medarbejdere
- Oplysninger vedr. medarbejdere og kompetencer

Opsamling og afrapportering af tilsyn

Der udarbejdes en tilsynsrapport efter hvert tilsynsbesøg, som sendes til kommentering på det pågældende sted, for at sikre der ikke er misforståelser eller egentlige fejl i rapporten.

Herefter offentliggøres rapporten på Kommunens hjemmeside.

Der udarbejdes en samlet årsrapport, som sendes til Kommunalbestyrelsen og til Ældrerådet.



AKTIV HELE LIVET