

2018

# Hjemmeplejen Nordstjernen Lejre Kommune

Tilsynsrapport

Anmeldt tilsyn



## Tilsyn med leverandører af FRIT VALG ydelser (SL §83)

Et årligt uanmeldt tilsyn, der vurderer de faglige indsatser og om stedet lever op til de generelle krav, med udgangspunkt i:

- Sidste års tilsyn
- Borgeres/pårørendes udsagn
- Tilsynets observationer/kontrol
- Gældende love, herunder serviceloven og sundhedslov etc.
- Lokale politiske forventninger: kvalitetsstandard, ældrepolitik etc.

Socialtilsyn Øst er blevet tilkøbt til dette tilsyn.

Bestillerkommune er fortsat ansvarlig for de myndighedsmæssige forpligtelser.

## Indholdsfortegnelse

<b>TILSYN MED LEVERANDØRER AF FRIT VALG YDELSER (SL §83)</b> .....	<b>1</b>
<b>GENEREL INFORMATION</b> .....	<b>3</b>
OPBYGNING AF TILSYNSRAPPORTEN I DE ENKELTE TEMAER: .....	4
<b>DEN SAMLEDE VURDERING</b> .....	<b>5</b>
ANBEFALINGER 2018 UD FRA VURDERINGER AF DE ENKELTE TEMAER .....	6
<b>TEMA 1: VISITATION - INFORMATION</b> .....	<b>6</b>
OPSAMLET VURDERING FOR TEMA 1:.....	6
VISITATION OG AFGØRELSE .....	7
<b>TEMA 2: POLITIKKER, KVALITETSSTANDARDE, PROCEDURER</b> .....	<b>7</b>
OPSAMLET VURDERING FOR TEMA 2:.....	7
OVERORDNEDE POLITIKKER OG EVENTUELLE SÆRLIGE LOKALE VÆRDIMÆSSIGE TILGANGE .....	8
KVALITETSSTANDARDE .....	8
PROCEDURER – ANVISNINGER TIL MEDARBEJDERNE.....	9
DOKUMENTATION .....	10
<b>TEMA 3: MÅLGRUPPE, PÆDAGOGISKE METODER OG PRAKSIS</b> .....	<b>10</b>
OPSAMLET VURDERING FOR TEMA 3:.....	10
MÅLGRUPPE .....	11
PÆDAGOGISKE METODER, FAGLIGE TILGANGE OG SYSTEMATIK.....	11
<b>TEMA 4: VÆRDIGHEDSPARAMETRE</b> .....	<b>12</b>
OPSAMLET VURDERING FOR TEMA 4:.....	12
LIVSKVALITET .....	13
KOMMUNIKATION .....	13
SELVBESTEMMELSE – .....	14
RELATIONER OG NETVÆRK.....	14
MAD OG ERNÆRING .....	15
REHABILITERING OG TRÆNING.....	15
EN VÆRDIG DØD.....	16
<b>TEMA 5: RETSSIKKERHED OG MAGTANVENDELSE</b> .....	<b>16</b>
OPSAMLET VURDERING FOR TEMA 5:.....	16
RETSSIKKERHED .....	16
MAGTANVENDELSE.....	17
<b>TEMA 6: LEDELSE OG ORGANISATION</b> .....	<b>18</b>
OPSAMLET VURDERING FOR TEMA 6:.....	18
LEDELSE .....	18
ORGANISERING .....	18
<b>TEMA 7: DEN SUNDHEDSFAGLIGE INDSATS</b> .....	<b>19</b>
OPSAMLET VURDERING FOR TEMA 7:.....	19
OPFØLGNING PÅ KRAV FRA SUNDHEDSLOVEN .....	19
UTH – UTILSIGTEDE HÆNDELSER .....	20
<b>DATAKILDER</b> .....	<b>21</b>

ANVENDT TILSYNSMETODE .....	21
<b>BILAG</b> .....	<b>23</b>
LOVGRUNDLAG VED TILSYN MED FRIT VALG LEVERANDØRER .....	23

## Generel information

<b>Kontaktoplysninger</b>	Hjemmeplejen Nordstjernen Roskildevej 11 4330 Hvalsø
<b>Leder</b>	Gruppeleder Aino Lybæk
<b>Organisationsform</b>	Lejre Kommune
<b>Målgruppe</b>	<p>Du kan få hjemmehjælp, hvis du er handicappet, ældre eller i en periode har været syg og derfor ikke længere har de fysiske eller psykiske færdigheder, du havde tidligere. Afgørelsen om, hvilken hjælp du kan få, træffes på grundlag af en vurdering af dit behov.</p> <p>Du kan få hjælp til:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Praktiske opgaver i hjemmet</li><li>- Personlig pleje</li></ul> <p>Du kan ansøge kommunen om hjemmehjælp i form af varig hjælp, midlertidig hjælp eller som lejlighedsvis aflastning. Du kan få hjælp uanset om du bor alene, i eget hus, i bofællesskab, i plejebolig eller andet.</p> <p>Du kan inden for bestemte rammer selv være med til at bestemme, hvilke opgaver der skal løses inden for de tildelte timer, og hvordan de fra gang til gang skal tilrettelægges.</p> <p>Jfr: <i>Lejre Kommunes hjemmeside</i>.</p>
<b>Dato for tilsyn</b>	6. december 2018
<b>Tilsynskonsulent</b>	Jette Frost Andersen

### **Opbygning af tilsynsrapporten i de enkelte temaer:**

Tilsynsrapporten er opbygget ud fra relevante temaer med hovedoverskrifter. Temaerne er opdelt i underafsnit for at systematisere oplysningerne, der er fremkommet i forbindelse med tilsynsbesøg og sagsbehandling. Vurderingen er udarbejdet på baggrund af oplysninger i underafsnittene og tilgængeligt materiale og interview.

## Den samlede vurdering

Socialtilsynet har på vegne af Lejre Kommune foretaget kommunalt anmeldt tilsyn ved Hjemmeplejen Nordstjernen i Hvalsø.

Socialtilsynet vurderer, at Hjemmeplejen Nordstjernen lever op til sit ansvar som leverandør af såvel sygepleje, personlig pleje og omsorg samt praktisk hjælp. Socialtilsynet kan konkludere, at borgere og pårørende er meget tilfredse med de bevilligede ydelser og leveringen i hjemmet. Tilfredsheden knytter sig meget til den kendte medarbejder, som kender borgeren og dennes behov. Socialtilsynet hører også ros af Hjemmeplejen Nordstjernens leder for at sørge for opfølgning og være tydelig i udmeldinger.

Det er Socialtilsynets vurdering, at visitation og Hjemmeplejens indsats foregår i et sammenhængende forløb, hvor der tages hensyn til borgerens behov og ønsker. Pårørende fortæller, at visitationen lytter og handler på henvendelser.

Socialtilsynet vurderer, at indsatsen til borgeren tager afsæt i Lejre Kommunes Kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp samt Kommunens Værdighedspolitik.

Socialtilsynet kan konstatere, at Hjemmeplejen Nordstjernen leverer til en bred borgergruppe, hvor der ses et stigende antal borgere med demens og psykiske lidelser. Borgergruppen opleves at have stigende plejebehov med alderen. Det er Socialtilsynets vurdering, at indsatsen er kvalificeret og faglig og tager afsæt i et bredt samarbejde mellem Kommunens specialister og Hjemmeplejen.

Det er Socialtilsynets vurdering, at medarbejderne tilstræber at yde en sammenhængende indsats, hvor der lægges vægt på at respektere borgerens autonomi, og at der skabes en god dialog og kommunikation tilpasset den enkelte borger. De interviewede borgere roser medarbejderne, som de oplever er søde og hjælpsomme. Borgerne er enige om at de faste medarbejdere tager hensyn til borgeren og inddrager dem i alt.

Det er Socialtilsynets opfattelse, at medarbejderne har en rehabiliterende og anerkendende tilgang til borgerne med fokus på inddragelse og selvbestemmelse.

Det er Socialtilsynets vurdering, at der for borgeren tilrettelægges en værdig afslutning på livet, som er i tråd med Kommunens værdier, og som understøttes af en bred faglighed.

Det er ligeledes Socialtilsynets vurdering, at Hjemmeplejen Nordstjernen har et fint samarbejde med andre kommunale aktører, og at borgerne sikres, at støtten understøttes af bred specialviden.

Socialtilsynet kan konstatere, at sundhedsydelserne understøttes af en række vejledninger fra Sundhedsloven, som dog ikke ses at være fyldestgørende i de præsenterede instrukser og vejledninger.

Det er Socialtilsynets vurdering, at medarbejderne opleves at være fortrolige med Kommunens hjemmeside og de værktøjer, som findes via politikker og standard for personlig og praktisk hjælp.

Socialtilsynet vurderer, at det nye fagsystem Nexus, som opleves teknisk ustabil og mangelfuldt, er en udfordring for Hjemmeplejen Nordstjernen og områdets sygeplejersker. Hjemmeplejen Nordstjernen søger at dokumentere via af en papirversion. Det er Socialtilsynets vurdering, at denne praksis er 2 strenget og skal undgås.

Socialtilsynets konstaterer gennem interview med medarbejderne og leder, at dokumentationen er mangelfuld, og at der endnu ikke er overblik over systemets systematik og muligheder. Det er dog Socialtilsynets opfattelse, at lederen for området er bevidst om fejl og mangler og har en plan for udvikling af det videre dokumentationsarbejde.

Det er ligeledes Socialtilsynets vurdering, at dokumentationen har mangler i forhold til at sikre den lovbestemte dokumentation af praksis og indsatser i henhold til Sundhedsloven. Der vurderes at være fin fokus på delegation af sundhedsydelser under hensyntagen til kompetencer og funktioner, og at det er synliggjort.

Endelig er det Socialtilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt og hos medarbejderne er relevante kompetencer til at sikre borgerne ydelser døgnet rundt. Der er fokus på medarbejdernes faglige udvikling og trivsel, som medvirker til at skabe sammenhæng og kontinuitet i ydelserne til borgeren.

## **Anbefalinger 2017 ud fra vurderinger af de enkelte temaer**

**Tema 2:** *Det anbefales, at Hjemmepleje Nordstjernen sikrer, at der fremadrettet arbejdes med enstrenget dokumentation i fagsystemet Nexus, og at alle personfølsomme data systematisk gemmes her.*

*Det anbefales at Hjemmeplejen får mulighed for elektronisk at finde samtlige relevante instrukser og vejledninger samlet, som kan understøtte deres arbejde.*

**Tema 3:** *Det anbefales, at der fortsat arbejdes på at sikre fyldestgørende dokumentation af de sygeplejefaglige optegnelser, så hjemmeplejen Nordstjernen får et dokumenteret, fagligt sammenhængende grundlag for deres ydelser til borgerne.*

**Tema 4:** *Det anbefales, at aftaler, der indgås med borgeren og vedrører særlige forhold som borgers pårørende er involveret i, dokumenteres, så aftalerne bliver synlige for alle parter, der samarbejder omkring borgeren.*

**Tema 5:** *Socialtilsynet anbefaler at Hjemmeplejen Nordstjernen sikrer, at aftaler omkring borgere med manglen habilitet bliver dokumenteret i Nexus.*

## **Tema 1: Visitation - information**

### **Opsamlet vurdering for tema 1:**

Det er Socialtilsynets vurdering, at der sikres en visitation og udlevering af afgørelse, der følger gældende lov. Det er Socialtilsynets vurdering, at der fra visitationen i Lejre Kommune og Hjemmeplejen Nordstjernen tages hensyn til borgerens behov for hurtig indsats. Der er fokus på, at borgeren sikres information om indsatsen, og at borgeren kan kontakte Hjemmeplejen. Dette bekræftes af borgere og pårørende.

Det er ligeledes Socialtilsynets vurdering, at der er et konstruktivt og formaliseret samarbejde mellem visitationen og Hjemmeplejen Nordstjernen til gavn for borgeren.



## Visitation og afgørelse

Ved tilsynsbesøget fortæller gruppeleder for Hjemmeplejen Nordstjernen, at de leverer ydelser til 102 borgere, hvoraf halvdelen modtager både personlig og praktisk hjælp.

Samarbejdet med visitationen opleves at være fint. Gruppelederen beskriver god dialog omkring bevillinger, og det er Socialtilsynets opfattelse, at Visitationen lytter til gode argumenter, når driften oplever, at der er visiteret for lidt til borgeren. Medarbejderne fortæller, at de skal være gode til at argumentere, hvis der skal ændres i bevillingen. Gruppelederen fortæller, at de føler sig godt informeret fra visitationen. Gruppelederen fortæller videre, at de dog kan opleve lidt ventetid på at få udmeldt bevillingen fra visitator, da visitationen har lavet en smal beslutningsproces, hvor kun en person kan træffe beslutning om bevillingens omfang. Gruppelederen oplyser, at Lejre Kommune aktuelt efter politisk beslutning skal gennemføre en omprioriteringsproces, hvor alle borgere skal vurderes individuelt og konkret. De interviewede borgere og pårørende oplyser, at den tildelte hjemmepleje er fin. De oplever at visitationen er lydhør, når de henvender sig.

Bestillingen til driften tager afsæt i visitators vurdering, der er beskrevet og dokumenteret i funktionsvurderingen. Ny visiteringer og ændringer fra visitationen modtages af planlægger, som fordeler opgaver ud til øvrige medarbejdere i hjemmeplejegruppen Nordstjernen. Gruppelederen beskriver, at der er faste møder med visitationen 4 gange om året, hvor samarbejdet drøftes. Endvidere kommer visitator hver 2. måned ud til drøftelse af udvalgte borgere, hvor der vurderes at være særlige udfordringer. Gruppelederen oplever, at disse rundbordssamtaler er meget vigtige for arbejdet, særligt ved komplekse borgerforløb.

Det er Socialtilsynets opfattelse, at borgeren får relevant information og anvises klageadgang fra visitationen, hvilket borgerne bekræfter. Gruppelederen oplyser, at der afholdes tværgående møde i borgerens hjem, hvor der skønnes behov her for.

Medarbejderne beskriver, at det som regel er en social-og sundhedsassistent, der sikrer opstarten af nye borgere, hvilket ofte sker før alle formalia er kommet fra visitationen, og foretager dokumentationen i Nexus. Alle nye borgere triageres, idet der afsættes ekstra tid til grundig vurdering af borgers behov og mulighed for selv at bidrage. Pårørende opfordres til at deltage i det første møde.

Medarbejdere og borgere kan hente viden om Lejre Kommunes tilbud indenfor Frit valgs området dels gennem Kommunens hjemmeside og dels gennem en række pjecer som udleveres. På Kommunens hjemmeside findes desuden Kvalitetsstandard og Politikker for området.

Medarbejderne følger deres kørelister, som kort angiver, hvilke ydelser borgeren skal modtage.

## Tema 2: Politikker, kvalitetsstandarder, procedurer

### Opsamlet vurdering for tema 2:

Det er Socialtilsynets vurdering, at der i Lejre Kommune er udarbejdet politikker og kvalitetsstandarder for ydelserne i Hjemmeplejen. Gennem interview med gruppeleder og medarbejdere fra Nordstjernen vurderer Socialtilsynet, at de alle er bekendt med og refererer til de kommunale politikker og kvalitetsstandard for området.

Det er Socialtilsynets vurdering, at Hjemmeplejen Nordstjernen benytter sig af instrukser og vejledninger, som er tilgængelige på Kommunens intranet, samt i papirform på Hjemmeplejens base. Socialtilsynet har haft lejlighed til at se en række af disse instrukser, som vurderes at være fyldestgørende, men det vurderes, at Lejre Kommune ikke har en samlet oversigt med alle relevante instrukser og vejledninger for Hjemmeplejens arbejde.

Socialtilsynet vurderer, at den samlede oversigt over sundhedsydelser og angivelse af fagkompetencer er meget anvendelig.

Socialtilsynet vurderer, at dokumentationen er en udfordring for medarbejderne efter overgangen til det nye fagsystem Nexus. Ledere og medarbejdere erkender, at de er meget udfordret af systemet og teknikken, men at de er bevidste om at rette op på manglerne i det fremadrettede arbejde. Det er Socialtilsynets vurdering, at der skal fokus på dokumentation af borgerens retssikkerhed, og at den daglige dokumentation bliver enstrengt.

*Det anbefales, at Hjemmepleje Nordstjernen sikrer, at der fremadrettet arbejdes med enstrengt dokumentation i fagsystemet Nexus, og at alle personfølsomme data systematisk gemmes her.*

*Det anbefales at Hjemmeplejen får mulighed for elektronisk at finde samtlige relevante instrukser og vejledninger samlet, som kan understøtte deres arbejde.*

### Overordnede politikker og eventuelle særlige lokale værdimæssige tilgange

Socialtilsynet har ved sin forberedelse til tilsynet gennemgået Lejre Kommunes hjemmeside. Her fremgår Kommunens Kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp og en række politikker af almen karakter. Ved tilsynet i Sydstjernen ugen før har deres gruppeleder udleveret Lejre Kommunes Værdighedspolitik dateret 2018, denne er ikke at finde på hjemmesiden. Revideret Strategisk Grundlag 2018 er udleveret fra Nordstjernen.

Det er Socialtilsynets opfattelse efter interview, at gruppeleder og medarbejderne er bekendt med indholdet i Kvalitetsstandard og Kommunens politikker. Værdierne skinner igennem i dialogen med medarbejderne, når de fortæller om deres arbejde. Alle er endvidere bekendt med, hvor Kvalitetsstandard og politikkerne findes. Medarbejderne mener selv, at de leverer et højere niveau end Kvalitetsstandard angiver, hvilket gruppeleder bekræfter.

Gruppelederen og medarbejderne fortæller, at de har alt materiale tilgængeligt i papir form. Medarbejderne oplyser, at de ringer til lederen, hvis de bliver i tvivl, mens de er ude på deres rute.

## Kvalitetsstandarder

På Lejre Kommunes hjemmeside forefindes Kvalitetsstandard for den hjælp, der ydes til borgerne i Lejre Kommune. Den er politisk vedtaget og er udarbejdet med udgangspunkt i Service- og Sundhedsloven. Kvalitetsstandarden er kendt af gruppeleder og af medarbejderne, som flere gange i interviewet henviser til standarden.

Gruppelederen fortæller, at de løbende bliver orienteret om nye tiltag og ændringer, og at gruppeleder løbende sikrer opdatering af medarbejderne ved de ugentlige møder.

## Procedurer – anvisninger til medarbejderne

### Sundhedsindsatser

Socialtilsynet har i forbindelse med tilsynet konstateret, at medarbejderne i Hjemmeplejen Nordstjernen har adgang til vejledninger til de sygeplejefaglige ydelser. Det synes at være en ledelses beslutning, at alle medarbejdere skal have adgang til disse vejledninger. Tilgængeligheden understøttes af gruppelederen for sygeplejerskerne i Hjemmeplejedistriktet.

Lejre Kommune har desuden klare kompetence profiler for deres sundhedspersonale, som er tilgængelige på deres intranet. Socialtilsynet har fået adgang til dem i papir form. Socialtilsynet er ligeledes blevet præsenteret for en liste med angivelse af alle sundhedsydelserne, de faglige kompetencer og delegerede opgaver for de 3 sundhedsfaglige grupper.

Det er Socialtilsynets opfattelse efter interviewene, at distriktet er tilknyttet en gruppe sygeplejersker med bred speciale viden, som de gerne deler ud af i forhold til borgerne og medarbejderne.

Medarbejderne oplyser, at de er bekendt med vejledningerne, og social- og sundhedsassistenterne refererer flere gange til disse.

Medarbejderne og gruppelederen fortæller, at de ved opstart af nye borgere laver en triagering for at sikre den rigtige indsats.

Triageringen bliver endvidere gennemført dagligt ved vagtskifte, så ydelserne altid er tilpasset borgerens aktuelle behov.

Gruppelederen oplyser, at de endnu ikke efter overgang til nyt fagsystem får dokumenteret triageringen i Nexus, hvorfor det ikke bliver muligt at se sammenhæng og udvikling. Aktuelt noteres på en tavle i mødelokalet.

Endelig har social- og sundhedsassistenterne fast supervision 1 eftermiddag hver måned sammen med sygeplejerskerne.

### Pædagogiske indsatser

Socialtilsynet kan konstatere, at der arbejdes systematisk med pædagogiske anvisninger i forhold til borgere med demens. Det er sygeplejersken med speciale i demens, der sikrer dokumentationen og sikrer vejledning af medarbejderne.

Ifølge gruppelederen har alle medarbejdere samme adgang til at dele oplysninger i Nexus omkring borgere, som er tilknyttet Hjemmeplejen. De sociale støttepersoner menes ikke at kunne benytte Nexus.

Medarbejderne beskriver, at de løbende følger op på de anvisninger, de får fra specialisterne.

### **Indsatser for borgerens retssikkerhed**

Grubelederen beskriver, at de indhenter mundtligt samtykke hos borgerne, når/hvis de skal videregive personfølsomme oplysninger, som primært drejer sig om apoteket, egen læge og de pårørende. Socialtilsynet konstaterer på baggrund af grubelederen oplysninger, at det mundtlige samtykke dokumenteres, hvilket medarbejderne bekræfter. Samtlige interviewede borgere og pårørende bekræfter, at der er givet informeret samtykke og aftalt hvem, der må/skal vide hvad om borgeren.

Der synes ikke at være instrukser eller vejledninger for dette.

### **Dokumentation**

Lejre Kommune er fra foråret 2018 overgået til brugen af fagsystemet Nexus, fælles sprog 3. Det er Socialtilsynets opfattelse, at integrationen ikke er fuldt gennemført, og at der stadig opleves tekniske udfordringer. Alle interviewede beskriver, at de har problemer med at tilgå systemet via deres telefoner, som er forkert sat op.

Grubelederen beskriver desuden, at medarbejderne har fået forskellig introduktion til systemet, idet social- og sundhedshjælperne kun er introduceret til at anvende telefon og tablet. Dette søger de selv at ændre gennem sidemandsoplæring.

Grubelederen fortæller, at enkelte medarbejdere har særlige udfordringer, fordi de er ordblinde og derfor skal støttes i læsning og skrivning. Medarbejderne fortæller, at de er gode til at hjælpe hinanden.

Grubelederen fortæller, at de stadig arbejder med en papirversion, hvorfor der findes handlingsanvisninger både i Nexus og på papir, som befinder sig i mapper hos borgerne.

Socialtilsynet har vejledt i at sikre systematisk, sammenhængende og enstrenget dokumentation, som samtidig sikrer, at personfølsomme data er beskyttet. Dette er udmøntet i en anbefaling.

## **Tema 3: Borgergruppe, pædagogiske metoder og praksis**

### **Opsamlet vurdering for tema 3:**

Det er Socialtilsynets vurdering, at Hjemmeplejen Nordstjernen arbejder med en bred borgergruppe med forskellig artede behov bl.a. i relation til alder. Borgergruppen vurderes i øvrigt at have behov, som Hjemmeplejen Nordstjernen har kompetencerne til at støtte op om.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne sikres optimal støtte gennem et tæt samarbejde mellem Hjemmepleje gruppen og sygeplejerskegruppen. Det er Socialtilsynets vurdering, at samarbejdet og den store undervisningsindsats fra sygeplejerskerne fremmer indsatsen til borgere med komplekse forløb.

Det er Socialtilsynets vurdering, at medarbejderne handler ud fra Kommunens Værdighedspolitik og yder støtte med sigte på at styrke borgerens inddragelse og medvirken til at fremme selvhjælp.

Socialtilsynet vurderer, at sygeplejerskerne er bevidste om at dokumentere de sygeplejefaglige optegnelser og udfærdige handlingsanvisninger, men at de aktuelt mangler at dokumentere fuldt ud i det nye fagsystem Nexus. Socialtilsynet vurderer dog på baggrund af interview, at de 3 daglige triageringsmøder, hvor sygeplejersker og medarbejdere mødes, medvirker til at sikre sammenhæng og kontinuitet i ydelserne til borgeren.

Borgerne og de pårørende udtrykker tilfredshed med deres kontaktpersoner, som udfører en fin indsats og er fleksible. En borger fortæller med tilfredshed om den øgede hjælp, som modtages grundet forskellige svækkelser.

Endelig vurderer Socialtilsynet, at sygeplejerskerne bidrager til, at der sikres særlige hensyn til borgere med demens og borgere med psykiske lidelser, og at der udfærdiges socialpædagogiske handleplaner for disse borgere, som gemmes i Nexus.

*Det anbefales, at der fortsat arbejdes på at sikre fyldestgørende dokumentation af de sygeplejefaglige optegnelser, så hjemmeplejen Nordstjernen får et dokumenteret, fagligt sammenhængende grundlag for deres ydelser til borgerne.*

### **Borgergruppens sammensætning**

Lejre Kommune beskriver i sin Kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp, at borgeren støttes i at forblive selvhjulpen og leve så selvstændig en tilværelse, som det er muligt. Det forventes, at borgeren selv leverer en indsats og deltager aktivt og motiveret i at blive/forblive selvhjulpen.

Gruppelederen beskriver en bred borgergruppe med meget forskellige behov. Medarbejderne fortæller, at de altid søger at møde borgerne på deres niveau, og at de afvejer, hvordan kontakten kan være.

Lederen fortæller, at de har 102 borgere hvoraf 47 borgere kun får hjælp til rengøring. 45 borgere modtager både personlig og praktisk hjælp og 10 borgere modtager kun personlig pleje. Gruppelederen vurderer, at de aktuelt ud af de 102 borgere har 9 borgere med demens og 13 borgere med psykiatrisk lidelse og et misbrug af alkohol.

Generelt vurderer gruppelederen, at målgruppen rummer flere komplicerede forløb, end de tidligere oplevede. Borgernes forskellig artede behov stiller store krav til medarbejdernes faglighed. Medarbejderne beskriver, at de har stor gavn af at have sygeplejerskerne tæt på, og at sygeplejerskegruppen er meget gode til at undervise og tilbyde assistance i komplekse forløb.

Gruppelederen oplever, at det er muligt at få en borger ind på en aflastningsplads, selvom Kommunen kun råder over få pladser. Gruppelederen oplever, at hjemmeplejegruppen ofte får ekstra bevillinger i stedet, så de selv kan klare de svære forløb i borgers eget hjem.

Sygeplejerskerne, som er selvvisiterende, råder over en akutstue, som borgere kan visiteres til i 3 døgn, hvis sygeplejerskerne vurderer, at det kan afhjælpe et akut behov for døgn dækning.

## Metoder, faglige tilgange og systematik

Sygeplejerskerne, som er tilknyttet Hjemmeplejen Nordstjernen har ansvaret for at sikre levering af sygeplejeydelser i henhold til Sundhedslovens bestemmelser. Alle borgere bliver gennemgået ud fra de 12 sygeplejefaglige optegnelser. Gruppelederen for sygeplejerskerne har tidligere beskrevet, at sygeplejerskerne udreder, vurderer, udfærdiger indsatsplan og laver handlingsanvisninger på alle borgere. Gruppelederen erkender dog, at dokumentationen endnu ikke er fyldestgørende efter overgangen til det nye fagsystem, men at der arbejdes på det. Der er en plan for den fremtidige dokumentation, som skal sikre sammenhæng.

Sygeplejerskerne delegerer en række sygeplejeydelser til social- og sundhedsassistenterne efter forudgående oplæring. Medarbejderne beskriver, at oplæringen er grundig, og at sygeplejerskerne er gode til at følge op, men at medarbejderne også selv har et ansvar for at sige til og fra.

Socialtilsynet oplever, at der er et fint fagligt samarbejde omkring delegation af sygeplejeopgaver.

Gruppelederen og medarbejderne beskriver, at de arbejder med en rehabiliterende og anerkende tilgang. De henviser til Kommunens Kvalitetsstandard og Velfærdspolitik, der beskriver forventninger til, at borgeren bidrager til sin egen selvhjælp. Medarbejderne beskriver, at de støtter borgeren i at kunne mest muligt selv.

Gruppeleder for Hjemmeplejen beskriver, at der drøftes pædagogiske planer ved tværfaglige møder omkring borgere med særlige udfordringer. Herefter skrives en socialpædagogisk handleplan, som hjemmeplejen har sin egen skabelon til. Dokumentet gemmes i Nexus, så det er tilgængeligt for alle. Det er tydeligt for Socialtilsynet, at man endnu ikke har fundet det rette sted at dokumentere pædagogiske handlinger og anvisninger direkte i Nexus.

Den nutidige løsning viser dog, at hjemmeplejen har fokus på området og sikrer, at der laves handlingsplan for særlig udsatte borgere.

Medarbejderne arbejder med afsæt i Lejre Kommunes Værdighedspolitik, og det er Socialtilsynets opfattelse efter dialog med medarbejderne, at de arbejder med fokus på borgerens selvbestemmelse, og at borgeren inddrages målrettet.

Der beskrives flere eksempler på fleksibilitet, der understøtter, at borgeren kan vælge hvornår og hvordan mange ydelser leveres.

Borgere og pårørende oplever gennemgående at kontaktpersonerne leverer en fin indsats, som de er trygge ved. Der opleves ligeledes fleksibilitet i forhold til at tilpasse tider efter borgerens ønsker og behov. Vikarernes indsats opleves mindre tryk og mere skiftende, afhængig af personen. Det er dog pårørendes opfattelse, at lederen hurtigt handler på kritik og dårlig hjælp.

## Tema 4: Værdighedsparametre

### Opsamlet vurdering for tema 4:

Det er Socialtilsynets vurdering, at Hjemmeplejen Nordstjernen har fokus på, at borgeren skal opleve at have et meningsfuldt liv, og har prioriteret, at det er deres

kerneopgave at understøtte det. Det er ligeledes Socialtilsynets vurdering, at Lejre Kommune har mange tilbud til borgerne, dels i kommunalt regi og dels gennem frivilliges egne initiativer. Det er Socialtilsynets vurdering, at klippekortsordningen giver borgerne gode muligheder for oplevelser efter eget ønske.

Socialtilsynet vurderer, at Hjemmeplejens værdier understøtter den gode dialog mellem Hjemmeplejens medarbejder og borgeren selv. Tilrettelæggelsen af arbejdet med kontaktpersonordning sikrer, at der kan være en tættere dialog, og at kontinuiteten bliver større. Borgeren oplever færre medarbejdere i sit hjem og kan opleve tryghed og genkendelighed i støtten.

Det er Socialtilsynets vurdering, at et tæt samarbejde mellem de forskellige aktører i Kommunen og udenfor Kommunen skaber sammenhæng og kontinuitet i ydelserne og fremmer det faglige niveau.

Det er Socialtilsynets vurdering, at de pårørende er en central samarbejdspartner for Hjemmeplejen, og at de pårørende gerne inddrages efter aftale med borgeren. Socialtilsynet må dog konstatere, at der mangler dokumentation af disse aftaler i Nexus, hvilket muligvis skyldes overgang til nyt system.

Socialtilsynet vurderer, at der ligeledes er relevant fokus på at støtte borgeren i at få en værdig død. Der er et tæt tværgående samarbejde, der støtter op om borgeren og familien. Samarbejdet vurderes at dække op døgnet rundt.

*Det anbefales, at aftaler, der indgås med borgeren og vedrører særlige forhold som borgers pårørende er involveret i, dokumenteres, så aftalerne bliver synlige for alle parter, der samarbejder omkring borgeren.*

## **Livskvalitet**

Gruppelederen fortæller, at alle hjemmeplejegrupper i Lejre har arbejdet med at beskrive kerneopgaven for eget distrikt.

Igennem arbejdet med at beskrive kerneopgaven er medarbejderne blevet mere fokuserede på værdierne og på at sikre, at borgeren oplever kvalitet i sin hverdag.

Medarbejderne beskriver, at de hele tiden søger at sikre sig, at borgerne får mulighed for at leve det liv, som de ønsker sig.

Gruppelederen beskriver Lejre Kommunes mange tilbud til borgerne og de mange tilbud som understøttes af frivillige.

Klippekortsordningen, som ca. 25 borgere er tilknyttet, giver borgerne mulighed for at opleve noget ekstra efter eget valg.

Ensomme borgere, som lever isoleret støttes i at søge en besøgsven gennem Ældresagen.

## **Kommunikation**

Det er Socialtilsynets indtryk, at der i Hjemmeplejen Nordstjernen arbejdes med at sikre en god og ligeværdig kommunikation, som bygger på den daglige dialog mellem kontaktpersonen og borgeren.

Socialtilsynet kan dog konstatere efter interview med gruppelederen og medarbejderne, at aftaler med borgerne om særlige hensyn eller handlinger ikke dokumenteres i Nexus, og dermed ikke bliver synlige for andre. Det er ligeledes Socialtilsynets opfattelse, at aftaler, der involverer pårørende, heller ikke dokumenteres.

Grubelederne oplyser, at det er sygeplejerskerne, der dokumenterer og sikrer særlige aftaler og anvisninger i relation til borgere, der ikke er habile. Det er Socialtilsynets indtryk, at sygeplejerskerne er meget involveret ved de svage borgere.

En enkelt pårørende oplever, at der tages fint hensyn til en svag ægtefælle, særligt af de faste medarbejdere, som kender familien.

Grubelederen for sygeplejerskerne har fortalt, at det er Hjemmeplejens medarbejdere, der besvarer nødkaldet. Borgerne har forskellige oplevelser af nødkaldet, som ifølge medarbejderne skal handles på indenfor ½ time. Alle borgere er tilfredse med nødkaldet, som de oplever fungerer godt. Pårørende fortæller at medarbejderne reagerer hurtigt, hvis de modtager et nødkald og hurtigt handler på det.

### **Selvbestemmelse –**

Som tidligere beskrevet er det Socialtilsynets opfattelse, at borgerne er inddraget i planlægningen af ydelser fra den første dag.

Medarbejderne beskriver, at de arbejder ud fra en anerkendende tilgang, og at de altid respekterer borgerens valg. Grubeleder og medarbejdere er enige om, at en tydelig og respektfuld kommunikation fremmer samarbejdet med borgeren. Der er enighed om, at borgeren bestemmer, men at medarbejderne kan vejlede. Hvis det er muligt under hensyntagen til arbejdsmiljøet, bliver borgerens ønsker fulgt. Medarbejderne oplever at borgerne er tilfredse med fleksibiliteten. Hvilket borgerne bekræfter.

### **Relationer og netværk**

Socialtilsynet bemærker, at Hjemmeplejen Nordstjernen har fokus på, at borgerne ikke oplever sig isoleret og ensomme i eget hjem. Grubelederen beskriver, at Hjemmeplejen søger at motivere borgerne til at være deltagere i fællesskaber med andre. Er borgeren motiveret hjælper Hjemmeplejen med kontakt til visitationen.

Hjemmeplejen søger at understøtte borgerne i kontakt til deres netværk; naboer, venner og familien.

### **Tværfaglighed og sammenhæng i plejen**

#### **Tværfaglighed**

Hjemmeplejen Nordstjernen har et tæt samarbejde med sygeplejerskegruppen, som er tilknyttet, og som har fælles adresse med Hjemmeplejen. Der beskrives et tæt samarbejde, hvor sygeplejerskerne deltager i den daglige triagering og i et fagligt ugentligt møde. Øvrige specialister deltager i tværfaglige møder omkring enkelte borgere og i faglige møder hver anden måned.

Grubelederen for Nordstjernen fortæller sammen med medarbejderne, at de har et fint samarbejde med de praktiserende læger, apoteket og socialpsykiatrien. Sygehusene opleves at være meget svingende i deres informationer, og hjemmeplejen oplever ofte, at borgerne udskrives med kort varsel f.eks. i aftenvagt eller i weekenden. Når det sker, kan det være vanskeligt at sikre medicin og mad til borgeren, hvis hjemmeplejen ikke er adviseret.

Det er som udgangspunkt sygeplejerskerne, der er i kontakt med sygehusene, og som bliver undervist, hvis der er borgere med behov for særlige sygeplejefaglige indsatser.

Hjemmeplejen oplever ikke problemer med at få hjælpemidler til borgeren.



## Sammenhæng

Gruppenleder fortæller om et fint samarbejde med sygeplejerskerne, som i praksis skaber sammenhæng og kontinuitet for borgeren, men som de ikke aktuelt får dokumenteret i Nexus. Socialtilsynet bemærker, at der er fokus på udfordringen, men at det nye system endnu ikke anvendes optimalt, og at der er gamle vaner, der skal aflæres.

På træningsområdet er rehabiliteringsterapeuterne involveret, hvor der vurderes behov for udvikling eller fastholdelse af funktioner med henblik på, at borger forbliver mest muligt selvhjulpent. Medarbejderne er med til at understøtte, hvor de får ekstra tid til at understøtte en rehab-plan. Medarbejderne fortæller, at de dokumenterer egen indsats i forlængelse af terapeuternes planer.

## Mad og ernæring

### Ernæring og kost

Lejre Kommune råder over 2 ernæringsterapeuter, som kan understøtte Hjemmeplejens medarbejdere ved henholdsvis småt spisende borgere og borgere, hvor det modsatte er gældende. Disse 2 ernæringsterapeuter bliver jævnligt involveret og ofte sker vejledningen sammen med borgerens pårørende. Det er ligeledes disse 2 terapeuter, som tager initiativ til screening af borgere med ernæringsproblemer. Medarbejderne understøtter den plan som terapeuterne laver for borgeren, f.eks. ved at støtte ved måltidet, sikre væskeindtag o.lign.

Socialtilsynet har ikke fundet eksempler på inddragelse af kostvejlederne og planer for understøttelse af borgeren.

Hovedparten af borgerne er tilknyttet en madordning. Medarbejderne fortæller, at der er mange muligheder for at få leveret specialkost, som kan tilgodese borgernes særlige behov.

## Rehabilitering og træning

### Generel overordnet vurdering af borger og udpegning af behov

Ifølge gruppelederen er rehabiliteringsterapeuterne ansvarlige for, at der laves planer for genoptræning og rehabilitering efter indlæggelse. Ligeledes sikres plan for konkret træning ved fysioterapeuter jf. Servicelovens §88, hvis borgeren har behov efter f.eks. ny hofte eller lignende. Det er Socialtilsynets opfattelse, at planerne laves i relation til udskrivelse fra sygehuset og ved nye borgere i Hjemmeplejen.

### Træning, vedligeholdelse af færdigheder

Gruppenleder oplyser, at borgerne oftest er bevilliget ydelser fra Rehabiliteringsterapeuterne efter endt sygehusophold. Det drejer om borgere der skal genoptrænes efter frakturer eller alvorlig sygdom. Hjemmeplejen Nordstjernen er kun involveret i træningen, hvis de er bestilt til at understøtte et træningsprogram og dermed har fået ekstra tid hos borgeren. Når der samarbejdes om træningen, dokumenteres der i den udarbejdede handlingsplan, så alle kan følge arbejdet og borgerens udvikling. Gruppenleder beskriver et godt samarbejde med terapeuterne.

En pårørende fortæller, at ægtefællen uden problemer bliver bevilliget 12 ugers rehabiliteringsforløb efter en sygdomsperiode, hvor kroppen er blevet svækket.

Medarbejderne har gennemgået kursus i hverdagsrehabilitering for at kunne understøtte eventuelle rehabiliteringsplaner og/eller kunne arbejde rehabiliterende i hverdagen.

### **En værdig død**

Medarbejderne fortæller, at de er meget involveret i borgernes sidste fase af livet, og at de oplever et tæt samarbejde mellem sygeplejersker, praktiserende læge og medarbejderne i Hjemmeplejen. Medarbejderne danner et team, som sammen støtter borgeren og de pårørende, så der kan skabes ro, kontinuitet og sammenhæng.

Der trækkes på relevante specialister, som kan vejlede teamet.

Så vidt det er muligt, søger medarbejderne at lave aftaler omkring borgerens ønsker, og at de er nedskrevet.

Gruppelederen beskriver, at de benytter tryghedskasser gennem sygeplejerskerne og de praktiserende læger, og at social- og sundhedsassistenterne er introduceret til subcutan behandling. I borgerens sidste tid er der altid en sygeplejerske, der er bagvagt. Hjemmeplejen har mulighed for at komme i hjemmet hver 2. time døgnet rundt. Hvis det drejer sig om en borger, som ligger alene og ikke har pårørende, der kan være tilstede, så rekvireres en vågekone gennem Røde Kors.

## **Tema 5: Retssikkerhed og magtanvendelse**

### **Opsamlet vurdering for tema 5:**

Det er Socialtilsynets vurdering, at der i Hjemmeplejen Nordstjernen er fokus på at sikre aftaler omkring den svage borger med manglende habilitet. Socialtilsynet vurderer dog på baggrund af interview med gruppelederen, at der mangler tilstrækkelig dokumentation af informeret samtykke og indgåede aftaler med pårørende.

Det er uklart for Socialtilsynet, hvorvidt der tidligere har været relevant dokumentation for aftaler med værger. Hjemmeplejen har aktuelt 2 borgere, hvor der er søgt om værgemål, men at de ikke er bevilliget endnu. Gruppelederen fortæller, at der ikke findes instrukser i hvordan samarbejdet med værger skal foregå. Det er demenssygeplejerskerne der indgår aftaler med værgerne.

Socialtilsynet vurderer, at der synes at være en meget konsekvent holdning til ikke at håndtere borgernes penge.

Endelig vurderer Socialtilsynet at Hjemmeplejen Nordstjernen har adgang til vejledning i korrekt anmeldelse af magtanvendelse. Socialtilsynet vurderer på baggrund af dialog med gruppeleder og medarbejderne, at alle er bekendt med reglerne, og at medarbejderne arbejder målrettet på at undgå situationer, som kan fremme vrede o.lign., så magtanvendelse undgås. Socialtilsynet vurderer, at de lykkes med at forebygge, da Hjemmeplejen ikke oplever magtanvendelser.

*Socialtilsynet anbefaler at Hjemmeplejen Nordstjernen sikrer, at aftaler omkring borgere med manglen habilitet bliver dokumenteret i Nexus.*

## Retssikkerhed

### Klare aftaler for inddragelse af pårørende – Samtykke til videregivelse af personfølsomme oplysninger og informeret samtykke

Det er Socialtilsynets opfattelse på baggrund af interview med gruppelederen, at der er lavet aftaler med pårørende om deres inddragelse i forløb omkring svage borgere og borgere, der mangler habilitet. Gruppelederen vedkender dog, at dokumentationen nok er mangelfuld, aftalens indhold bliver sjældent nedskrevet.

Socialtilsynet anbefaler at Hjemmeplejen Nordstjernen sikrer, at aftaler omkring borgere med manglen habilitet bliver dokumenteret i Nexus, så borgerens retssikkerhed dokumenteres og sikres.

Medarbejderne fortæller, at de på et tidspunkt har haft en borger med GPS. I det forløb husker de, at der blev dokumenteret løbende.

### Samarbejdet med værger

Gruppelederen oplyser, at området aktuelt har 2 borgere, hvor der er ansøgt om værgemål, men at de endnu ikke er bevilliget. Gruppelederen er usikker på, om de har klare instrukser i at samarbejde med værger. Det er sjældent, at de oplever at borgere har værger. Aftalerne med værger indgås altid af demenssygeplejersken.

Socialtilsynet vejleder i at sikre dokumenterede aftaler med værger, og at hjemmeplejen har instrukser på området.

### Håndtering af borgermidler

Socialtilsynet bemærker efter dialog med gruppeleder og medarbejdere, at der i hjemmeplejen Nordstjernen er en konsekvent holdning til at medarbejderne aldrig involveres i borgerne økonomi.

### Magtanvendelse

Gruppelederen og medarbejderne fortæller uafhængigt af hinanden, at de aldrig har oplevet magtanvendelser. Medarbejderne beskriver, at de søger at undgå situationer, der kan blive ubehagelige for borgeren og dem selv. Hvis eventuel konflikt mellem borger og medarbejder synes uundgåelig, bliver der foretaget et skift i kontaktperson.

Borgere med kompleks adfærd, som medarbejderne kan have svært ved at håndtere alene, tilknyttes et team af medarbejdere, som kan understøtte hinanden og sikre, at borgeren får sine ydelser. Teamet vil afhængig af borgerens situation trække på demenskoordinator eller medarbejder fra Socialpsykiatrien.

Medarbejderne fortæller, at de på et tidspunkt har haft en borger med GPS. I det forløb husker de, at der blev dokumenteret løbende.

Gruppelederen oplyser, at demenskoordinator er ansvarlig for registrering af magtanvendelserne.

## Tema 6: Ledelse og organisation

### Opsamlet vurdering for tema 6:

Det er Socialtilsynets vurdering, at Socialtilsynets vurdering, at Hjemmeplejen Nordstjernen har en erfaren og kompetent leder, som har indgående kendskab til Kommunen og området, samt er bevidst om sit ledelsesansvar.

Hjemmeplejen Nordstjernen vurderes at have en kompetent, stabil og relevant sammensat medarbejdergruppe, som på baggrund af deres uddannelse kan levere omsorg og støtte til borgergruppen.

Socialtilsynet vurderer, at kørelisterne, de daglige triageringsmøder og det tætte samarbejde med sygeplejerskerne er organisatorisk og fagligt et solidt fundament for det daglige arbejde og støtten til borgerne.

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne har et ansvar, som de er tilfredse med, og at de altid kan hente vejledning eller sige fra.

Endelig er det Socialtilsynets vurdering, at der er skabt klare rammer for de faglige kompetencer i Lejre Kommune, og at de delegerede opgaver er tydelige og synlige for alle.

### Organisering, kompetencer og kompetenceudvikling

Hjemmeplejen Nordstjernens leder er uddannet social- og sundhedshjælper i 1997 og har mange års erfaring fra hjemmeplejeområdet. Gruppelederen har ledet Nordstjernen siden 2010 og i denne periode udvidet sine kompetencer med en akademiuddannelse i ledelse.

Gruppelederen har ansvaret for 19 medarbejdere, hvoraf 5 er uddannet social- og sundhedsassistenter, 1 er uddannet sygehjælper, 1 er hjemmehjælper og resten er uddannet social- og sundhedshjælpere. Gruppelederen for Hjemmeplejen Nordstjernen er desuden leder for 6 medarbejdere, som udgør Lejre Kommunes tværgående vikarkorps. Vikargruppen understøtter, hvor der er behov for en afløser.

Det er Socialtilsynets opfattelse, at der er fokus på medarbejdernes trivsel, medarbejderne fortæller, at der kun sker udskiftning ved pensionering. Medarbejdergruppen er meget stabil og har lang erfaring fra området. Socialtilsynet bemærker, at der er et fravær på 3,1% i perioden 1. januar - 1 december 2018. Hvilket medvirker til stabilitet og kontinuitet for borgerne. Medarbejderne fortæller, at de selv oplever, at alle tager et stort ansvar for, at driften fungerer, og at alle byder sig til. Medarbejderne er stolte af deres lave fravær, som de plejer at prale af ved julefrokosten med de øvrige hjemmeplejeområder.

Medarbejderne og gruppelederen oplyser, at de skal have MUS i det kommende år.

Gruppelederen fortæller, at der er fokus på kurser, og at alle medarbejdere har været på uddannelse i hverdagsrehabilitering. Medarbejderne fortæller, at det er nemt at

blive tildelt kurser, og at der er mange tilbud. I det seneste år har kurserne primært drejet sig om Nexus.

Det er Socialtilsynets opfattelse, at sygeplejerskerne tilknyttet Nordstjernen er meget opmærksomme på at viderebringe faglig viden og sikre vejledning til øvrige medarbejdere. Elever og studerende, der tilknyttes området, bliver introduceret gennem 14 dage, hvor værdier, kommunikation og pli er vigtige emner.

Det faglige arbejde i hverdagen understøttes af faglige seancer med sygeplejerskerne og af arbejdet med triagering ved opstart af hver vagt. Medarbejderne oplyser, at der gøres meget ud af at sikre fagligheden ved delegation af sygeplejeydelser. Medarbejderne fortæller, at informationen altid er dokumenteret i Nexus, men at den mundtlige overlevering er vigtig, da der er mange problemer med telefonerne.

Endelig lægges der vægt på, at medarbejderne bærer uniform og synligt ID-kort. Ifølge Lejre Kommunes politik skal medarbejdere kunne tale et forståeligt dansk. Gruppelederen fortæller, at de undertiden oplever, at elever kan have sprogvanskeligheder, men at de så prøver at hjælpe eleven. Der laves et introduktionsforløb for alle nyansatte, hvor de støttes af en kollega. Introduktionsprogrammet anviser hvilken kommunikation, der ønskes og hvordan medarbejderen skal møde borgeren med respekt og ligeværdighed.

## **Tema 7: Den sundhedsfaglige indsats**

### **Opsamlet vurdering for tema 7:**

Det er Socialtilsynets vurdering, at Gruppelederen for sygeplejerskerne er bevidst om sit faglige og ledelsesmæssige ansvar for, at Sundhedsloven krav overholdes.

Det er Socialtilsynets vurdering, at der gøres meget for at sikre, at borgerne og medarbejderne oplever sammenhæng i de daglige ydelser. Samarbejdet bekræftes af medarbejderne, pårørende og borgerne.

Det er ligeledes Socialtilsynets vurdering, at sygeplejerskerne bidrager til den faglige udvikling og har fokus på oplæring i forbindelse med delegation. Socialtilsynet har fået en oversigt udleveret.

Det er dog Socialtilsynets vurdering, at der skal gøres en indsats for at sikre dokumentationen i Nexus. Ligeledes vurderer Socialtilsynet, at der fortsat er behov for udvikling af instrukser og vejledninger indenfor Sundhedslovens krav.

### **Opfølgning på krav fra Sundhedsloven – Det kommunale tilsyns opfølgning**

Socialtilsynet har ved tidligere tilsyn i Hjemmeplejegruppen Sydstjernen talt med gruppelederen for sygeplejerskerne. Styrelsen for Patientsikkerhed har på nuværende tidspunkt ikke anmeldt eller gennemført tilsyn i området. Gruppelederen oplyser, at der i Lejre Kommune er meget fokus på, at der følges op på overholdelse af krav i Sundhedsloven.

Gruppelederen fortæller, at de i praksis udreder, vurderer, laver indsatsplan og laver handlingsanvisninger i henhold til de 12 sundhedsfaglige optegnelser. Alle nye borgere

triageres og alle borgere triageres efterfølgende dagligt ved hver vagtstart. Processen styres af sygeplejerskerne.

Sygeplejerskerne har faste kvartalsmøder med visitationen udover de møder, som er tilrettelagt sammen med Hjemmeplejen. Endelig deltager sygeplejerskerne i møder om genoptræning og forløbsprogrammerne også hvert kvartal.

Grubelederen oplyser videre, at sygeplejerskerne tilrettelægger undervisning og udfærdiger instrukser og vejledninger for øvrigt personale.

Grubelederen for sygeplejerskerne er fuldt ud bevidst om, at der er store mangler i den faglige dokumentation i Nexus, hvilket begrundes i opstartsproblemer og nye arbejdsgange. Grubelederen er bevidst om sit ansvar og arbejder på en plan for at udbedre kvaliteten af dokumentationen.

### **UTH – Utilsigtede Hændelser**

Grubelederen for Hjemmeplejen fortæller, at alle medarbejdere kender til indberetning af UTH, og at det bliver gjort. Grubelederen fortæller, at der efter en hændelse laves en opsamling og eventuelt besluttet om, der skal ændres på arbejdsgange. Det er sygeplejerskerne, der indberetter de tværsektorielle hændelser.

Medarbejderne fortæller, at de oplever, at alt bliver indberettet.

## Datakilder

### Dokumenter:

- Pjecer: Hverdagsrehabilitering, Velkommen til Akutstuen, Velkommen til Frit Valg, Rengøringsmidler, Når Frit Valg kommer i dit hjem (røgfrit miljø), Husdyr i eget hjem, Vi er til for dig, Arbejdsmiljø i eget hjem, Velkommen i dagcenter, Utsigtede hændelser, Håndbog til Fællessprog 3, Klippekort, Op på hesten igen.
- Velkommen til midlertidigt ophold
- Intro til intranet
- Arbejdsgangsbeskrivelse for akutfunktionen
- Politisk værdigrundlag, Værdighedspolitik 2018
- Strategisk Grundlag 2018
- Kvalitetsstandard for praktisk hjælp 2016
- Retningslinje for beklædning 2015
- Socialpædagogisk handleplan
- Rehabiliteringstilbud, KOL, RYG og Forløbsprogrammer i Lejre Kommune
- Hjælpebidler
- Frivillig vågetjeneste
- Magtanvendelse
- Diverse kompetenceprofiler for sundhedspersonale
- Velkommen til Frit Valg
- Kompetence oversigt
- Triagering
- Medicininstruks
- Procedure for sygeplejefaglig journalføring
- Procedure omkring UTH

Gennemgang af Hjemmeside.

### Anvendt tilsynsmetode

Et årligt anmeldt tilsyn pr. enhed med 1 tilsynskonsulenter, der tager udgangspunkt i kommunens formulerede tilsynspolitikens anviste procedurer.

Der er ved tilsynet foretaget interview med 1 gruppeleder for hjemmeplejegruppen. Talt med gruppeleder for sygeplejerskerne 1 uge tidligere.

Fælles-interview med planlægger (SSA), 1 SSA'er og 1 SSH'er.

Der er foretaget vurdering af data i forhold til visitation, kommunalt serviceniveau, lokale kvalitetsstandarder og diverse lovgivning.

Der er efterfølgende taget telefonisk kontakt til 4 borgere som er visiteret til ydelser i henhold til servicelovens § 83 samt

Sundhedslovens § 138. Derforuden er 1 pårørende kontaktet i forhold til samarbejde med hjemmeplejen omkring en konkret borger.

Tilsynet resulterer i en tilsynsrapport. Tilsynsrapporten indeholder opfordringer og/eller anbefalinger for kvalitetssikring.

Den lokale myndighed (bestiller af tilsynsopgaven), er ansvarlig for den videre opfølgning.

Socialtilsyn Øst vil hvor vi finder det relevant fremkomme med anbefalinger om påbud. Det er også her den lokale myndighed, som er ansvarlig for den videre opfølgning.



## Bilag

### **Lovgrundlag ved tilsyn med FRIT VALG leverandører**

#### **Bekendtgørelse af lov om social service LBK 102 af 29/01/2018**

**§ 151.** Den stedlige kommune har 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.

.....

**§ 151 c.** Kommunalbestyrelsen skal udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91.

Stk. 2. Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedurer for udførelse af tilsyn med disse tilbud og for opfølgning på tilsynet.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen skal i tilslutning til beslutninger om serviceniveauet for tilbud efter § 83 og om udarbejdelse af kvalitetsstandarder efter § 139 mindst én gang årligt følge op på tilsynspolitikken, herunder foretage de nødvendige justeringer.

#### **Bekendtgørelse af lov om Socialtilsyn LBK nr. 42 af 19/01/2018**

**§ 3.** Socialtilsynet kan udbyde

1) konsulentbistand og undervisning relateret til socialtilsynets tilsynsfaglige, socialfaglige eller sundhedsfaglige viden til en kommune, en region eller et tilbud og

2) udførelse af opgaver efter delegation fra det ansvarlige regionsråd, jf. § 5, stk. 7, i lov om social service, eller fra den ansvarlige kommunalbestyrelse, jf. § 148 a, stk. 4, i lov om social service.