

Kommunalt  
tilsyn  
(ordinært)

Hjemmeplejen  
og Sygeplejen  
Norddjurs:  
Glesborg

19. december  
2023

## Indhold

Kommunalt tilsyn i Hjemmeplejen og Sygeplejen Norddjurs - Glesborg.....	3
Datagrundlag for kommunalt tilsyn 2023 .....	4
Præsentation af enheden.....	5
Tilsynets samlede vurdering.....	7
Opsamling – dette års tilsyn: .....	7
Borgernes vurdering af kvaliteten af de leverede ydelser 2023 .....	8

## Kommunalt tilsyn i Hjemmeplejen og Sygeplejen Norddjurs - Glesborg

Det kommunale tilsyn i Sundhed og Omsorg udføres jf. Norddjurs Kommunes tilsynspolitik for kommunale tilsyn (<https://www.norddjurs.dk/norddjurs/politikker-og-planer/sundhed-og-omsorg-politikker>). Politikken er godkendt af Voksen- og Plejeudvalget den 22. november 2023.

Tilsynet leveres af konsulenter ansat i Sundhed og Omsorg under ansvar af aftaleholder for Visitation, hjælpemidler og kvalitetssikring.

Tilsynet har afsætt serviceovens § 151, der angiver at kommunen har pligt til at føre tilsyn med kvaliteten i løsningen af de kommunale opgaver efter følgende paragraffer i serviceoven:

- § 83 (pleje, praktisk hjælp og madservice)
- § 83a (korterevarende rehabiliteringsforløb)
- § 86 (genoptræning og vedligeholdende træning).

Derudover er det besluttet i Sundhed og Omsorg, Norddjurs Kommune, at også kvaliteten i løsningen af de kommunale opgaver efter følgende paragraffer i sundhedsloven, indgår i det kommunale tilsyn:

- § 138 (vederlagsfri hjemmesygepleje efter lægehenviisning)
- §140 (vederlagsfri genoptræning ved lægefagligt begrundet behov efter udskrivning fra sygehus).

Det kommunale tilsyn i Sundhed og Omsorg, Norddjurs Kommune er delt op i:

1) **Det kommunale tilsyn (ordinært)**, der gennemføres hvert år på enhederne i Sundhed og Omsorg som et uanmeldt tilsyn. Her indsamles, afrapporteres og følges op på data for at belyse kvaliteten i løsningen af de kommunale opgaver efter serviceoven (§§ 83, 83a og 86)

2) **Det udvidede kommunale tilsyn**, der gennemføres hvert andet år på enhederne i Sundhed og Omsorg, som et supplement til Det kommunale tilsyn (ordinært). Det udvidede kommunale tilsyn indsamler, afrapporteres og følger op på data for at belyse kvaliteten i løsningen af de kommunale opgaver efter sundhedsloven (§§ 138 og 140).

**Hvis der er gjort fund ved et tilsyn på en enhed, følges der op på disse fund, ved tilsynet det følgende år på enheden.** Det vil sige, at hvis der er gjort et fund i forhold til varetagelsen af de kommunale opgaver efter sundhedsloven et år, bliver der fulgt op på dette fund ved det følgende års tilsyn – også selvom det følgende års tilsyn er et ordinært tilsyn, der ellers kun har fokus på de kommunale opgaver efter serviceoven.

### I tilsynet skelnes der mellem disse fire typer fund:

**Patientkritisk fund** – markeres med en rød farve i rapporten

Der udføres et gentilsyn inden for en afgrænset periode

OBS – denne vurdering gives kun ved tilsyn på opgaver efter sundhedsloven

**Fund af betydning for den leverede kvalitet** – markeres med en orange farve i rapporten

Der er en henstilling til enheden om at udarbejde en handleplan for det pågældende område. Tilsynet følger op på handleplanen ved interview med ledelsen og dataindsamling ved tilsynet året efter

**Fund af mindre betydning for den leverede kvalitet** – markeres med en gul farve i rapporten

Der er en anbefaling om, at enheden arbejder med det pågældende område fremadrettet

Tilsynet følger ikke op

Ingen fund af betydning for den leverede kvalitet – markeres med farven grøn i rapporten  
Tilsynet følger ikke op

### Datagrundlag for kommunalt tilsyn 2023

I forbindelse med det ordinære kommunale tilsyn på enheden, har tilsynsenheden indsamlet, analyseret og vurderet følgende data:

#### Datagrundlag for denne rapport

**Datagrundlag: Ordinært tilsyn 2023** – indsatser efter servicelovens paragraffer: 83, 83A og 86

- Unmeldte telefoninterviews med 14 borgere tilknyttet enheden. Interviewene handler om borgernes mulighed for indflydelse og deres tilfredshed med kvaliteten af den leverede indsats.

**Datagrundlag: Opfølgning på tilsyn 2022**

- Der er ikke opsamlende dataindsamling da der ikke var henstilling om udarbejdelse af handleplan ved sidste års tilsyn

## Præsentation af enheden

### Hjemmeplejen og Sygeplejen Norddjurs - Glesborg

#### AKTUELLE RAMMER OG VILKÅR:

Hjemmeplejen i Norddjurs kommune er nu blevet samlet med en aftaleholder for de 3 enheder. Hjemmeplejen Glesborg har sin base i Glesborg by, og dækker et stort geografisk område med flere sommerhusområder.

Der er ca 100 medarbejdere ansat i Glesborg hjemmepleje inklusiv timelønnede og paragraf 94 ansatte. Der er 2 afdelingsledere tilknyttet enheden.

Glesborg hjemmeplejen påbegyndte i efteråret at arbejde i faste teams, hvor flere faggrupper arbejder tæt sammen om indsatsen ude ved borgerne. Desuden har enheden en sygeplejeklinik tilknyttet. Det er ligeledes i Glesborg hjemmeplejen at kommunens fælles udekørende Nat-team, er tilknyttet, og de leverer hjælp til alle borgere tilknyttet de 3 hjemmeplejeenheder.

Enheden har desuden et antal sygeplejefaglige specialister i Akut sygepleje og sår, samt et antal af nøglepersoner i bl.a. dokumentation, kontinens og demens.

Enheden har et velfungerende MED-samarbejde lokalt og på tværs af de 3 hjemmeplejeenheder.

#### Glesborg hjemmepleje:

Ca 250 borgere modtager pleje og praktisk hjælp og mange borgere modtager ligeledes sygepleje. De to afdelingsledere har ansvaret for personaleledelse og daglig drift, og understøttes af aftaleholder der har det overordnede ansvar for økonomi.

Personalegruppen er sammensat af social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker, pædagogiske assistenter, pædagog, farmakonom, rengøringsassistent og servicemedarbejder (bilpedel).

I dagvagt har vi ca. 30 ruter samt vores sygeplejeklinik, om aftenen har vi 8 ruter og om natten har vi 5-6 ruter. Fælles for alle vagtlag er, at vi arbejder tæt sammen i teams, hvor flere forskellige fagligheder er repræsenteret, så vi kan lykkes med vores kerneopgave. Alle teams udfører både personlige og praktiske opgaver samt sygeplejeopgaver.

#### Udfordringer siden sidste tilsyn

De fysiske pladsforhold på basen i Glesborg er blevet en endnu større udfordring, efter vi er startet op med Teams og fast indmøde på basen hver morgen. Der er heldigvis lys i sigte, qua der er bevilget penge til udbygning af hjemmeplejens lokaler.

Den økonomiske opbremsning mærkes naturligvis også i Glesborg hjemmepleje, og der skal hver dag gøres et ihærdigt arbejde for at få budgettet til at række.

Sygdom blandt medarbejdere er en post der gør et stort indhug i budgettet. Der er fokus på forebyggelse af fravær og der arbejdes med tiltag for at nedsætte fraværet.

IT og elektronik har fyldt en del det sidste år. Vores tablets synger på sidste vers, og det giver visse udfordringer for medarbejdere, når man ikke kan logge på systemet, bliver logget af eller apps ikke

virker. Heldigvis er der her også udsigt til at det i 2024 vil blive bedre, da der kommer nye tablets til alle medarbejdere i starten af året.

**Hvad vi er lykkedes med:**

Vi har fået nye biler, og det er i forhold til sidste år rigtigt dejligt og praktisk, at det nu er ens biler, alle har at køre i.

Arbejdet med etablering af Teams er godt på vej, og det har været med til at styrke samarbejdet faggrupperne imellem, og det giver en øget kvalitet i opgaveløsningen. I forbindelse med etablering af teams har der været fokus på medarbejderinddragelse så ejerskabet til teams styrkes.

Vi har fået styrket ledelsessiden ved, at der nu er to afdelingsledere på matriklen. Det giver nogle bedre forudsætninger for nærværende ledelse og opfølgning.

Vi har fået implementeret elektroniske vagtplaner, hvilket har mindsket papirudprint, samt givet medarbejdere mulighed for altid at have adgang til deres vagtplaner. Vi har ligeledes fået etableret nye vagtplaner, der understøtter teamsamarbejdet samt et mere stabilt fremmøde.

## Tilsynets samlede vurdering

Her er en samlet oversigt over tilsynets vurdering af de data der indsamlet ved **dette års tilsyn** til at belyse kvaliteten i enhedens varetagelse af de kommunale opgaver efter serviceloven (§§ 83, 83a og 86)

Vurderingen er udtryk for et øjebliksbillede på baggrund af en mindre stikprøve.

### Opsamling – dette års tilsyn:

Hvert år gennemføres det ordinære kommunale tilsyn på enhederne i Sundhed og Omsorg for at belyse kvaliteten i løsningen af de kommunale opgaver efter serviceloven (§§ 83, 83a og 86). Tilsynet er baseret på følgende data: Telefoninterviews med 5 % af de borgere, der er tilknyttet enheden (14 borgere). I interviewet spørges borgerne til deres tilfredshed med leveringen af personlig pleje, leveringen af den praktiske hjælp, den leverede mad, samarbejdet med personalet, organisering af hjælpen og borgernes oplevelse af at blive inddraget i indsatsen.

**Tilsynet vurderer at der ikke er gjort fund af betydning for den leverede kvalitet på baggrund af borgernes vurdering af den leverede kvalitet**

I tilsynets vurdering er der blandt andet lagt vægt på, at størstedelen af borgerne fortæller, at de samlet set er tilfredse med den hjælp og støtte de modtager.

I afsnittet: 'Borgernes vurdering af kvaliteten af de leverede ydelser' er datagrundlag og tilsynets vurdering af data præsenteret.

## Borgernes vurdering af kvaliteten af de leverede ydelser 2023

I tilsynet indsamles data for at belyse kvaliteten af de ydelser, der leveres af enheden efter servicelovens § 83 og § 83a.

I oversigten nedenfor præsenteres data fra telefoninterviews med 14 tilfældigt udvalgte borgere, som får en eller flere ydelser efter serviceloven §§ 83 og/eller 83a leveret af Hjemmepleje Norddjurs: Glesborg. Borgerne er blevet spurgt til deres oplevelse af at være inddraget i og deres tilfredshed med de leverede ydelser.

Telefoninterviews med 14 borgere	Tilsynets vurdering	Kommentarer <sup>1</sup>
Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp og støtte du får?		
Hvor tilfreds er du med den hjælp og støtte, du får til at komme i bad?		Relevant for 2 af de interviewede borgere
Hvor tilfreds er du med den hjælp og støtte, du får til at vaske dig?		Relevant for 1 af de interviewede borgere
Hvor tilfreds er du med den hjælp og støtte, du får til af- og påklædning?		Relevant for 1 af de interviewede borgere
Hvor tilfreds er du med den hjælp og støtte, du får til toiletbesøg?	Kan ikke vurderes	Ikke relevant for nogle af de interviewede borgere
<b>Praktisk hjælp</b>		
Hvor tilfreds er du med rengøringen af din bolig?		Relevant for 14 af de interviewede borgere
Hvor tilfreds er du med hjælpen til tøjvask?		Relevant for 2 af de interviewede borgere
Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til indkøb?	Kan ikke vurderes	Ikke relevant for nogle af de interviewede borgere
<b>Maden</b>		
Hvor tilfreds er du med maden?		Relevant for 6 af de interviewede borgere
Er du tilfreds med den hjælp du får til måltidet?	Kan ikke vurderes	Ikke relevant for nogle af de interviewede borgere
<b>Personalet</b>		
Personalet lytter til, hvad jeg har behov for?		
Personalet udviser respekt over for mig?		
Omgangstonen mellem personalet og mig er god?		
Personalet ved hvad de skal, når de kommer for at hjælpe dig?		
<b>Praktiske forhold</b>		
Du får den hjælp og støtte, der er aftalt?		

<sup>1</sup> De kommentarer, der er anført her, angiver kun den enkelte borgers udsagn, og repræsenterer derfor ikke nødvendigvis de øvrige informanternes holdning.



Du får den hjælp og støtte du har behov for?		
Personalet tager hensyn til, hvordan du gerne vil have din døgnrytme?		
Du deltager i de ting, du kan og ønsker at deltage i?		
Bliver din hjælp nogle gange aflyst?		2 borgere mener, at der skal være bedre kommunikation ved aflysning og ændringer
<b>Inddragelse og målfastsættelse</b>		
Deltager du i udførelsen af hjælpen?	6 ud af 14 borgere svarer, at de er uenige og/eller hverken enige eller uenige <sup>2</sup>	
Personalet støtter dig i at klare flest mulige dagligdagsting?		
Har du været med til at beslutte, hvad du skal kunne selvstændigt i dagligdagen?		
<b>Samlet vurdering i forhold til Brugertilfredshed</b>		
<b>Der er ikke gjort fund af betydning for den leverede kvalitet</b>		

<sup>2</sup> Da spørgsmålet ikke er stillet retvisende: Om borgeren er inddraget i indsatsen hvor vedkommende *kan* inddrages, udgår dette spørgsmål af vurderingen og spørgeguide rettes til, så data bliver mere retvisende fremadrettet.