

Årsrapport

Kommunale tilsyn i Sundhed og Omsorg

2024

Indholdsfortegnelse

Årsrapport 2024: Kommunalt tilsyn i Sundhed og Omsorg	2
Rapportens opbygning	2
Ordinært tilsyn - 2024	3
Datagrundlag for afrapportering af Ordinært tilsyn.....	3
Oversigt over borgernes vurdering på tværs af enheder - Ordinært tilsyn.....	4
Udvidet tilsyn - 2024.....	5
Datagrundlag for afrapportering af Udvidet tilsyn	5
Kritiske fund.....	5
Oversigt over alle fund i det udvidede tilsyn	6
BILAG 1: Oversigt over borgernes vurdering på tværs af enheder	8
INDSATSER EFTER SERVICELOVENS §§ 83, 83A OG 86.....	8
Personlig pleje	8
Praktisk hjælp	9
Personalet	10
Praktiske forhold	11
Din deltagelse i hjælpen	12
Hjemmeplejen	13
Plejecentrene:.....	13

Årsrapport 2024: Kommunalt tilsyn i Sundhed og Omsorg

De kommunale tilsyn i Sundhed og Omsorg har afsat i servicelovens § 151, der angiver, at kommunen en gang årligt har pligt til at føre tilsyn med enhedernes kvalitet i løsningen af de kommunale opgaver efter følgende paragraffer i serviceloven:

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

I Norddjurs Kommune er det besluttet at føre tilsyn med kvaliteten i opgaveløsningen efter disse paragraffer en gang årligt på alle enheder i Sundhed og Omsorg ved et *Ordinært tilsyn*¹.

Derudover er det besluttet i Norddjurs Kommune, at også kvaliteten i løsningen af Sundhed og Omsorgs opgaver efter følgende paragraffer i sundhedsloven, indgår i det kommunale tilsyn hvert andet år i et *Udvidet tilsyn* på enhederne:

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

Denne årsrapport sammenfatter de data, der er indsamlet ved *de ordinære kommunale tilsyn* på enhederne i Sundhed og Omsorg 2024 på tværs af enhederne. I rapporten sammenfattes også typen af fund der er gjort ved de udvidede tilsyn.

På følgende enheder har der kun været et Ordinært tilsyn 2024:

- Plejecenter Farsøhthus
- Plejecenter Møllehjemmet
- Plejecenter Glesborg
- Plejecenter Violskrænten
- Plejecenter Digterparken
- Plejecenter Fuglsanggården

På følgende enheder har der udover det ordinære tilsyn også været et Udvidet tilsyn i 2024

- Ambulant Træning
- Tværgående Rehabiliteringsteam
- Døgngenoptræning Auning
- Hjemmeplejen og Sygeplejen Norddjurs – Allingåbro
- Hjemmeplejen og Sygeplejen Norddjurs – Grenaa og Anholt
- Hjemmeplejen og Sygeplejen Norddjurs – Glesborg

Rapportens opbygning

- Først præsenteres en kort sammenfatning af data fra det ordinære tilsyn på tværs af enhederne.
- Efterfølgende præsenteres en oversigt over tilsynets fund i forbindelse med det udvidede tilsyn.
- I bilag 1 ses en grafisk præsentation af borgernes samlede fordeling af svar ved dataindsamling i forbindelse med det ordinære tilsyn på enhederne

¹ Se Norddjurs Kommunes Tilsynspolitik for Kommunale tilsyn i Sundhed og Omsorg for en mere detaljeret beskrivelse af forskellen på Det ordinære og Det udvidede tilsyn: [Microsoft Word - Politik for kommunalt tilsyn på Sundheds- og Omsorgsområdet_2024](#)

Ordinært tilsyn - 2024

Datagrundlag for afrapportering af Ordinært tilsyn

De data, der er præsenteret i dette afsnit, er indsamlet ved et uanmeldt tilsyn på enhederne.

Ved telefoninterview med borgere 5 % af på følgende enheder:

- Ambulant Træning
- Tværgående Rehabiliteringsteam
- Hjemmeplejen og Sygeplejen Norddjurs – Allingåbro
- Hjemmeplejen og Sygeplejen Norddjurs – Grenaa og Anholt
- Hjemmeplejen og Sygeplejen Norddjurs – Glesborg

Ved besøg af interviewer i tilfældigt udvalgte borgeres hjem på følgende enheder:

- Plejecenter Violskrænten
- Plejecenter Digterparken
- Plejecenter Fuglsanggården
- Plejecenter Farsøhthus
- Plejecenter Møllehjemmet
- Plejecenter Glesborg

Borgerne er tilfældigt udvalgte fra en liste over alle borgere, der får en indsats efter serviceloven fra den pågældende enhed. Hvis borger er kontaktet tre gange pr telefon uden at svare (ved telefoninterviews) eller hvis borger ikke har haft forudsætningerne for at deltage i interview, for eksempel på grund af svær demens, er en ny borger blevet tilfældigt udvalgt. Derudover er det selvfølgelig kun borgere, der ønsker at medvirke, der bliver interviewet.

Enhed	Antal borgerinterviews
Plejecenter Digterparken	6
Plejecenter Farsøhthus	5
Plejecenter Fuglsanggården	5
Plejecenter Glesborg	5
Plejecenter Møllehjemmet	5
Plejecenter Violskrænten	6
Plejecentre i alt	32
Hjemmeplejen Allingåbro	29
Hjemmeplejen Glesborg	13
Hjemmeplejen Grenaa	38
Hjemmeplejen i alt	80
Tværgående Rehabiliteringsteam	5
Ambulant træning og aktivitet	41
Døgngenoptræning, Auning	5
Træning i alt	51
Sundhed og Omsorg i alt	163

Oversigt over borgernes vurdering på tværs af enheder - Ordinært

Nedenfor præsenteres en oversigt over andelen af borgere, der angiver at være tilfredse i deres overordnede vurdering af den hjælp og støtte, de modtager.

Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp og støtte du får?	71 % af de adspurgte borgere svarer, at de er 'meget tilfredse' og 20,5 % svarer at de er 'delvist tilfredse'
Du får den hjælp og støtte, der er aftalt?	84 % af de adspurgte borgere svarer, at de er 'helt enige' eller 'enige'
Du får den hjælp og støtte, du har behov for?	81 % af de adspurgte borgere svarer, at de er 'helt enige' eller 'enige'

Nedenfor præsenteres en oversigt over de fire spørgsmål, hvor den største andel af borgerne angiver, at de er 'meget tilfredse'

Er du tilfreds med den hjælp du får til måltidet?	96 % af de adspurgte borgere, som får denne hjælp, svarer, at de er 'meget tilfredse'.
Hvor tilfreds er du med hjælpen til tøjvask?	95 % af de adspurgte borgere, som får denne hjælp, svarer, at de er 'meget tilfredse'
Hvor tilfreds er du med den hjælp og støtte, du får til toiletbesøg?	88 % af de adspurgte borgere, som får denne hjælp, svarer, at de er 'meget tilfredse'
Hvor tilfreds er du med den hjælp og støtte, du får til at komme i bad?	86 % af de adspurgte borgere, der får denne hjælp, svarer, at de er 'meget tilfredse'

Nedenfor præsenteres en oversigt over de fire spørgsmål, hvor den mindste andel af borgere angiver, at de er 'meget tilfredse'

Plejecenter: Er du tilfreds med arrangementerne?	37 % af de adspurgte borgere svarer 'meget tilfreds'
Plejecenter: Hvor tilfreds er du med de daglige aktiviteter?	38 % af de adspurgte borgere svarer 'meget tilfreds'
Plejecenter: Hvor tilfreds er du med fællesarealerne?	50 % af de adspurgte borgere svarer 'meget tilfreds'
Alle: Hvor tilfreds er du med rengøringen af din bolig?	56 % af de adspurgte borgere svarer 'meget tilfreds'

I bilag 1. ses en oversigt over svarerne fra borgerne samlet set, for hvert spørgsmål de er blevet stillet i forbindelse med de ordinære tilsyn på enhederne.

Udvidet tilsyn - 2024

Datagrundlag for afrapportering af Udvidet tilsyn

Udvidet og anmeldt tilsyn 2024

- **Sundhedsfaglig dokumentation.** *Audit på to til tre borgerjournaler afhængigt af enhedens størrelse. Enhedens egen sygeplejefaglige/terapeutfaglige audit og hjælper-audit på mellem 5 og 10 journaler afhængigt af enhedens størrelse*
- **Medicinkontrol.** *Gennemgang af to til borgeres medicinbeholdning og journalaudit i forhold til vurderingskriterier relateret til medicin. Hvor det har været muligt, har der været observation af en medicindispensering² og administration³ af insulin.*
- **Enhedens arbejde med: At forebygge utilsigtede hændelser (UTH)⁴, Delegation⁵ og kompetencer og Medarbejdernes kendskab til instrukser og retningslinjer: Spørgeskemaundersøgelse sendt ud til en tilfældigt udvalgt stikprøve på 30 % af medarbejderne⁶**
- **Udtræk fra e-læringsportalen⁷**

Opfølgning på sidste års tilsyn 2023

- På alle enheder, hvor der blev gjort fund ved sidste års tilsyn, har der været et ledelsesinterview om, hvordan der er blevet arbejdet med disse fund siden

Kritiske fund

Der er ikke blevet gjort fund af kritisk betydning for patientsikkerheden på enhederne ved de kommunale tilsyn 2024.

² Proces hvor medarbejder optæller/tilbereder borgerens ordinerede medicin, for eksempel lægger borgers tabletter i doseringsæsker for en 14-dages periode.

³ Administration er personalets udlevering af medicin til borgeren og hjælp med at indtage medicinen.

⁴ En UTH er en hændelse, hvor sundhedspersoner uforvarende forvolder fejl og skader, når borgerne behandles eller på anden måde er i kontakt med enheden.

⁵ Delegation er det begreb, der anvendes, når en sundhedsfaglig opgave overdrages fra lægen til andre faggrupper.

⁶ Da det er en relativt lille stikprøve ift. det samlede antal medarbejdere kan data ikke betegnes som repræsentative for alle medarbejdere i enheden.

⁷ E-læring (elektronisk læring) er kompetenceudvikling, der kan foregå på computer, tablet eller smartphone.

Oversigt over alle fund i det udvidede tilsyn

Oversigt over vurderingen af områderne i alt på tværs af de seks enheder, der har haft Udvidet tilsyn i 2024.

	Rødt fund - fund af kritisk betydning for patient-sikkerheden - udløser et gentilsyn ⁸	Orange fund - fund af betydning for den leverede kvalitet - udløser en henstilling om udarbejdelse af handleplan	Gult fund - fund af mindre betydning for den leverede kvalitet - udløser en anbefaling om, at enheden arbejder med problemstillingen	Grøn - ingen fund af betydning for den leverede kvalitet
Dokumentation		5 enheder		1 enhed
Medicinhåndtering ⁹		2 enheder	3 enheder	
Arbejdet med at forebygge utilsigtede hændelser				6 enheder
Delegation og kompetencer		4 enheder		2 enheder
Kendskab til instrukser og retningslinjer		4 enheder	1 enhed	1 enhed
E-læring ¹⁰		1 enhed	3 enheder	1 enhed

Alle enheder, hvor der er gjort fund, som har udløst en henstilling om at udarbejde handleplaner, har udarbejdet disse handleplaner, der efterfølgende er blevet godkendt af tilsynet.

I forhold til de enkelte områder ses det, at udover enkeltstående fund, er der gjort følgende fund af betydning for den leverede kvalitet på tværs af flere enheder¹¹:

- DOKUMENTATION:
 - *Journaler med manglende dokumentation for opfølgning på forværring i borgers tilstand.* Dette er et kommende indsatsområde på tværs af Sundhed og Omsorgs enheder, hvor der i 2025 vil blive arbejdet med at implementere en fælles triage-tilgang med henblik på at skabe en ensartet systematik i opfølgningen.
 - *Journaler med manglende dokumentation af borgers samtykke til pleje og behandling.* Her er Sundhed og Omsorg ved at udvikle en afkrydsningsmulighed til at dokumentere samtykke, så det bliver nemmere for medarbejderen at huske at få det dokumenteret.
- MEDICINHÅNDBLING
 - *Journaler med manglende registrering af givet medicin.* Der arbejdes aktuelt med at få så mange borgere som muligt på dosispakket medicin fra apoteket, så der spares medarbejderressourcer og risikoen for fejl i medicineringen mindskes. Norddjurs Kommune har nu en af de højeste andele af 75-årige borgere på landsplan, der bruger dosispakket medicin.
- UTILSIGTEDE HÆNDELSER
 - *Ingen fund*
- DELEGATION OG KOMPETENCER
 - *Medarbejdere der svarer, at de ikke kender eller anvender de skemaer, der skal sikre, at de sundhedsfaglige opgaver kun bliver udført af medarbejdere med de rette*

⁸ Der kan kun gøres patientkritiske fund i ved tilsyn i dokumentation eller medicinhåndtering

⁹ Træning indgår ikke i vurderingen af medicinkontrol

¹⁰ Vurderingen af medarbejdernes gennemførelse af e-læring omfatter ikke ambulante træning, da e-læringen ikke er obligatorisk for denne enhed.

¹¹ For en uddybelse af omfanget af de gjorte fund, henvises til tilsynsrapporterne for de enkelte enheder.

kompetencer. Da medarbejdernes spørgeskemabesvarelse fandt sted umiddelbart inden en forestående udrulning og implementering af nye og opdaterede skemaer, forventes det, at enhederne, ved at følge den fælles fastlagte implementeringsplan, kommer til at understøtte medarbejdernes kendskab til og anvendelse af de forskellige typer af skemaer inden for en kort tidshorisont.

- INSTRUKSER OG RETNINGSLINJER

- *Medarbejdere der svarer, at de ikke anvender de elektroniske opslagsværker med sygeplejefaglige procedurer/lokale instrukser og retningslinjer*. Der pågår netop et arbejde med at tilpasse og implementere MySkills og PLUS+ i Sundhed og Omsorg og Socialområdet. MySkills og PLUS+ er en videreudvikling af MyMedCards, med henblik på dels at sikre en mere kontinuerlig og systematisk kompetenceudvikling af medarbejderne og dels at sikre lettilgængelige beskrivelser af de sygeplejefaglige procedurer.

- E-LÆRING

- *Medarbejdere der mangler at gennemføre den obligatoriske e-læring*. Implementeringen af MySkills, beskrevet ovenfor, forventes at bidrage til medarbejdernes kontinuerlige kompetenceudvikling, da MySkills er en mere fleksibel, tilgængelig og individuelt tilpasset tilgang end den e-læring, der er blevet anvendt hidtil.

BILAG 1: Oversigt over borgernes vurdering på tværs af enheder

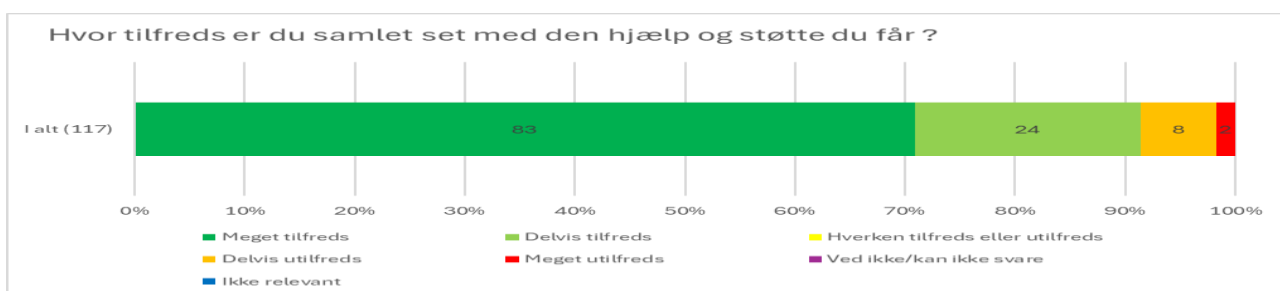
INDSATSER EFTER SERVICELOVENS §§ 83, 83A OG 86

Kvaliteten i de leverede indsatser efter servicelovens §§ 83, 83a og 86 vurderes ved interview med borgerne.

I det følgende præsenteres borgernes svar for henholdsvis de seks plejecentre (Plejecenter Digterparken, Plejecenter Farsøhthaus, Plejecenter Fuglsanggården, Plejecenter Glesborg, Plejecenter Møllehjemmet og Plejecenter Violskrænten) og hjemmeplejen (Allingåbro, Glesborg og Grenaa), Tværgående Rehabiliteringsteam, Døgnaftnippet Auning og Ambulant Træning og Aktivitet.

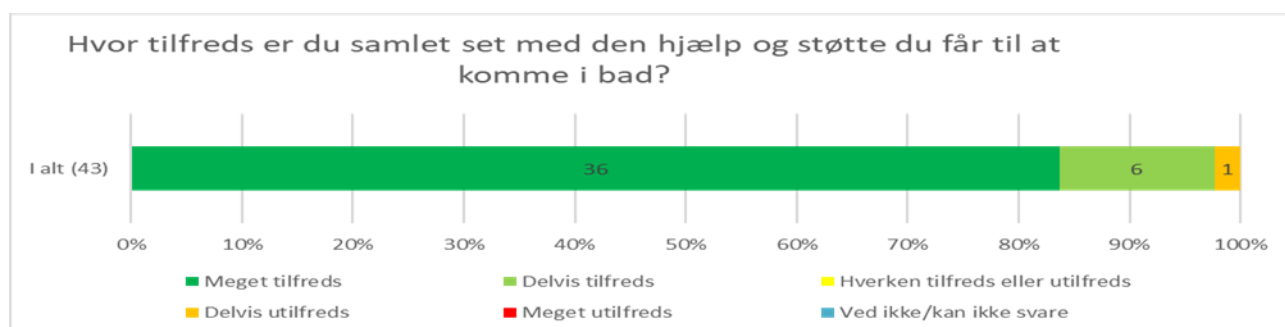
Borgere tilknyttet henholdsvis Tværgående Rehabiliteringsteam og Ambulant Træning og Aktivitet har fået et andet sæt spørgsmål ved interviewet. Ved de spørgsmål som er fælles med de andre enheder, indgår data fra disse to enheder også i graferne.

Besvarelsen 'ikke relevant' vises ikke.

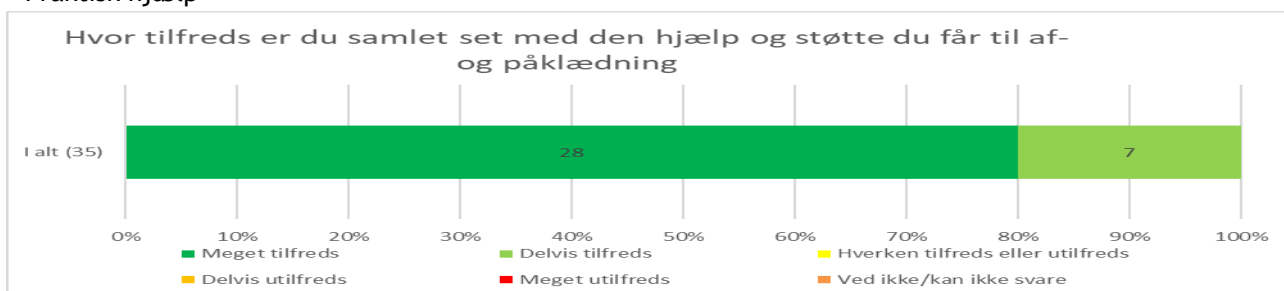


Personlig pleje

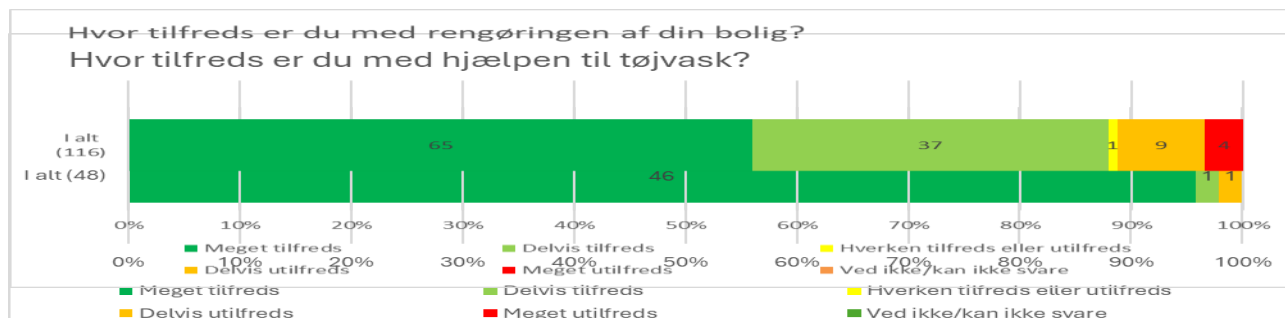
Borgernes tilfredshed med den personlige pleje og praktiske hjælp afrapporteres samlet set for Sundhed og Omsorg. Data fra Tværgående Rehabiliteringsteam indgår i datagrundlaget.



Praktisk hjælp

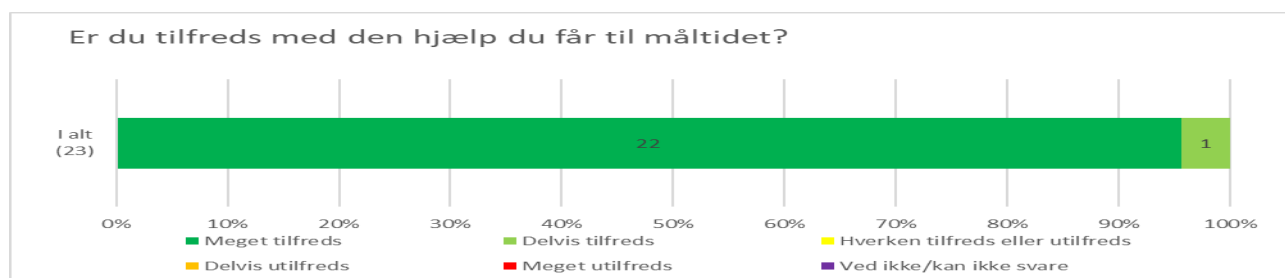
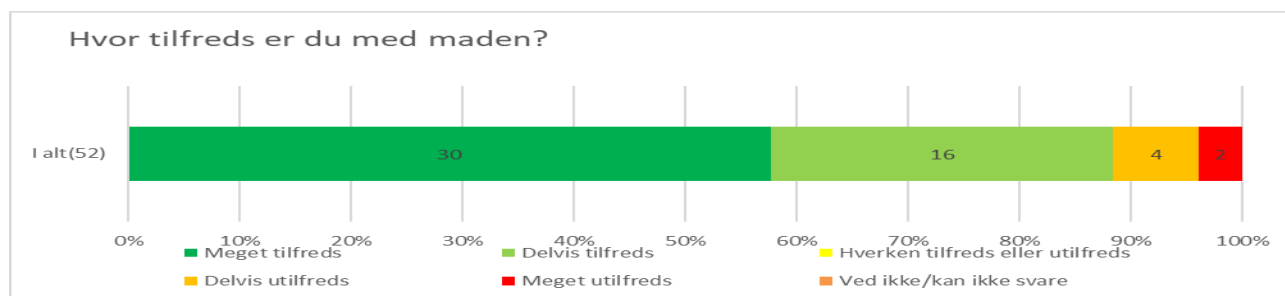


Interview med borgere fra Tværgående Rehabiliteringsteam indgår i datagrundlaget.



Maden

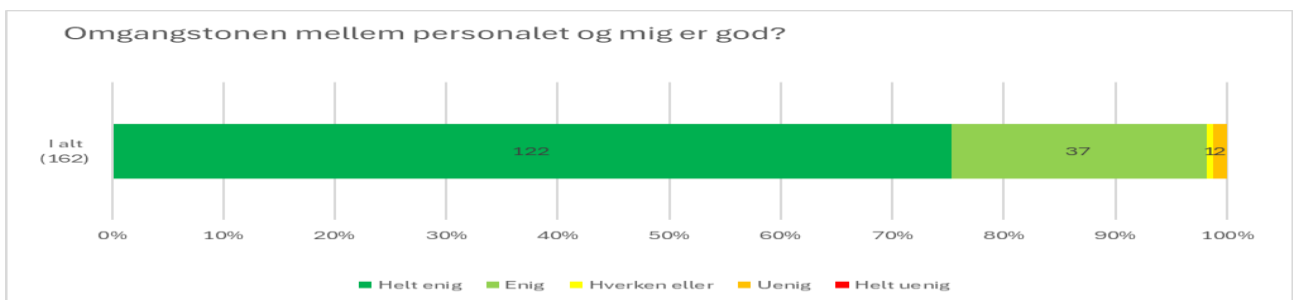
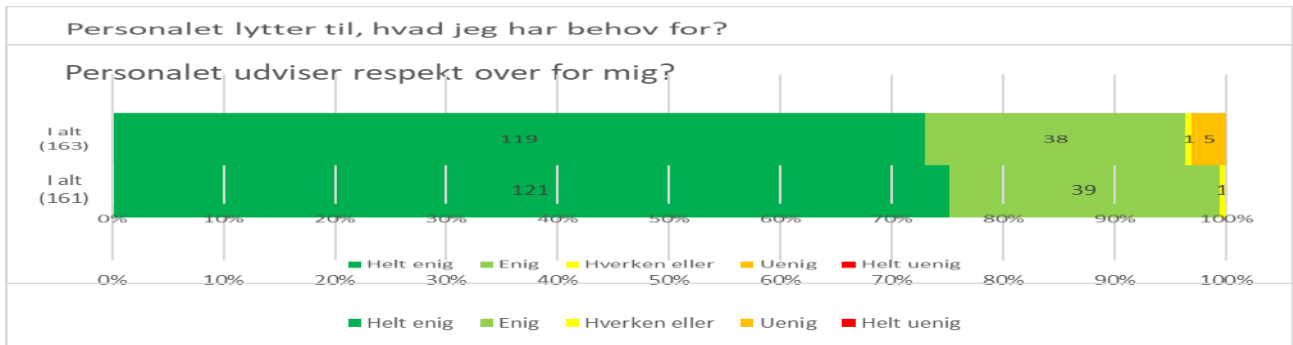
Tilfredshed med maden vises for alle de interviewede borgere samlet set – uanset om de bor på plejecenter, får mad leveret af Norddjurs Mad eller Det Danske Madhus¹². Interview med borgere fra Tværgående Rehabiliteringsteam indgår i datagrundlaget.



¹² Data afrapporteres samlet, da der er for få af de interviewede borgere, der får mad leveret fra Det Danske Madhus til at grafen kan deles op.

Personalet

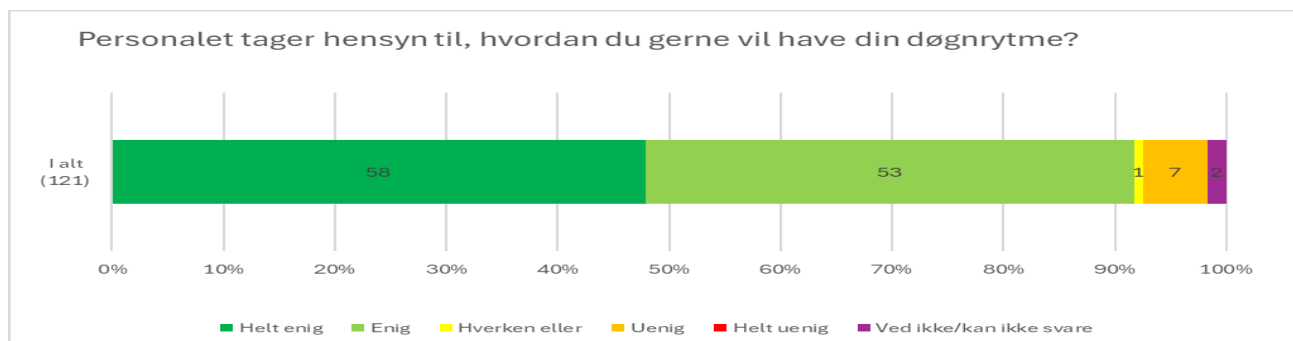
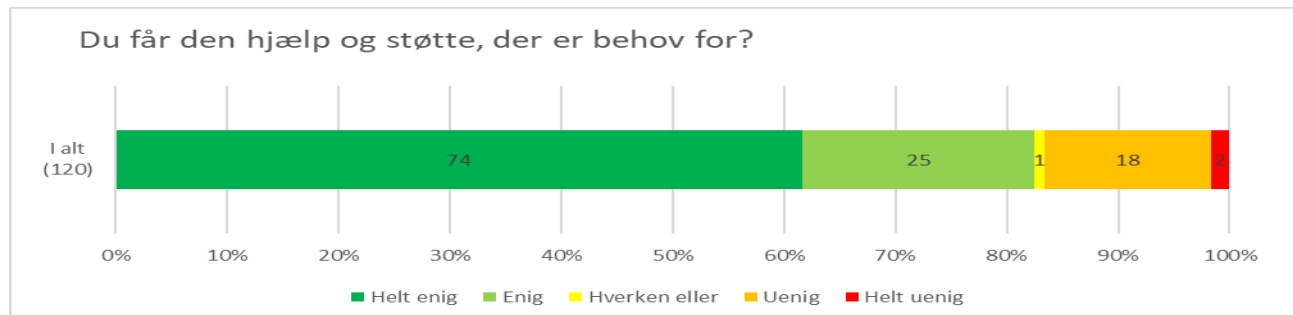
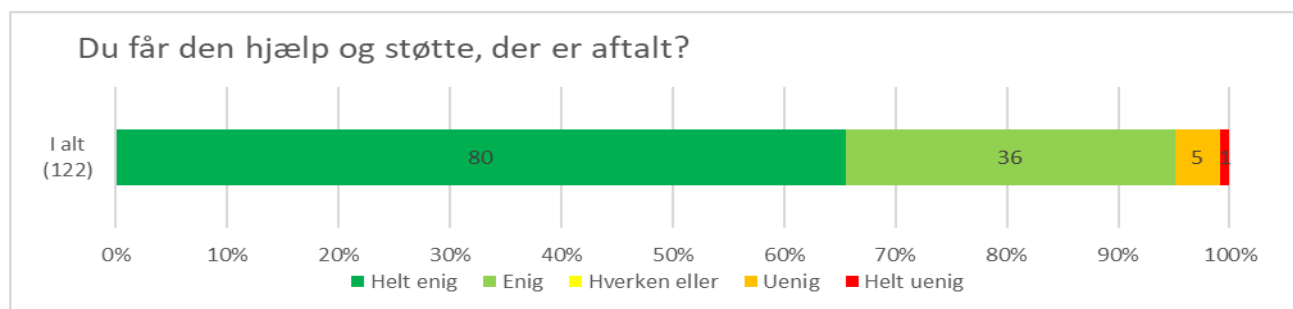
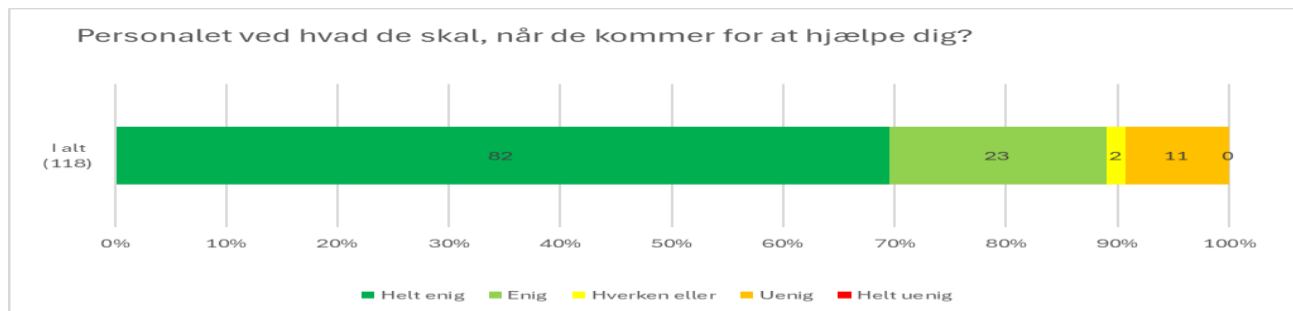
I afrapporteringen af borgernes svar på interviewspørgsmål om personalet, indgår data fra interviews med borgere tilknyttet Ambulant Træning og Aktivitet og Tværgående Rehabiliteringsteam.

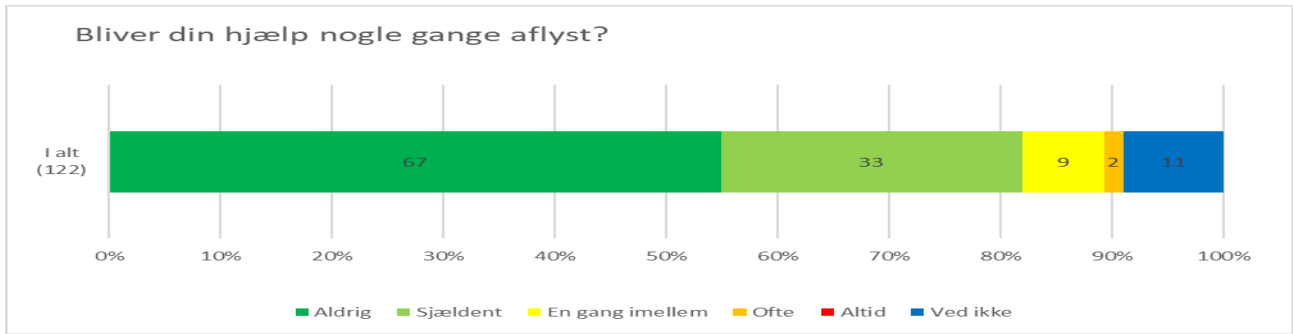


Praktiske forhold

Data fra Tværgående Rehabiliteringsteam indgår i de følgende grafer.

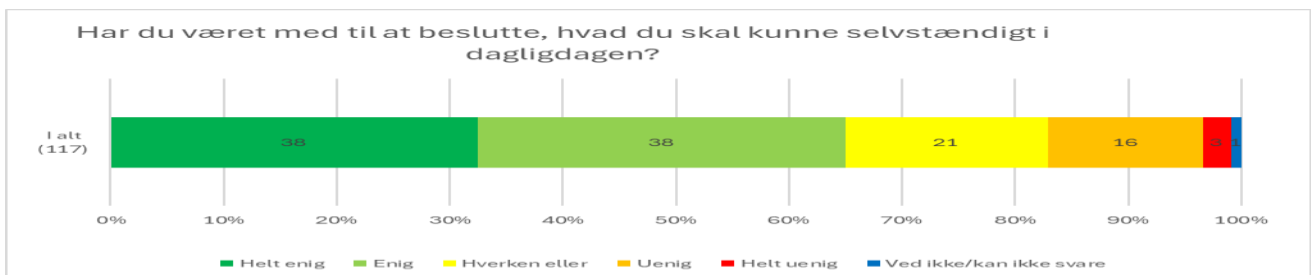
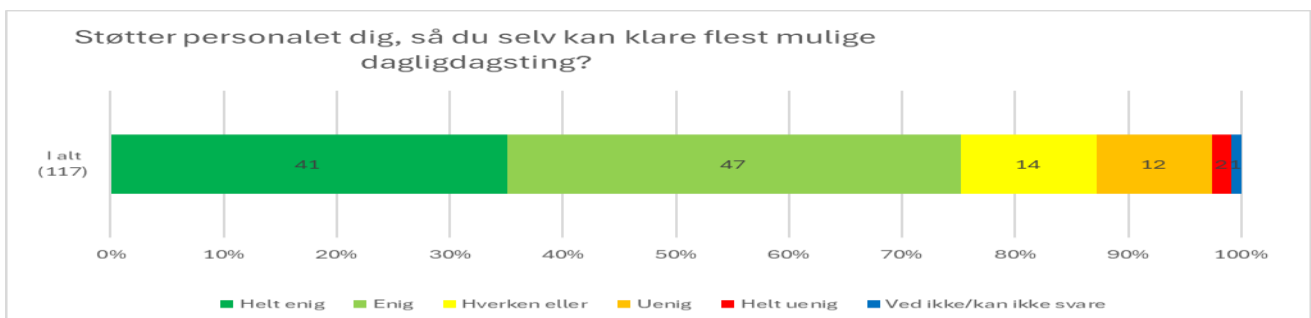
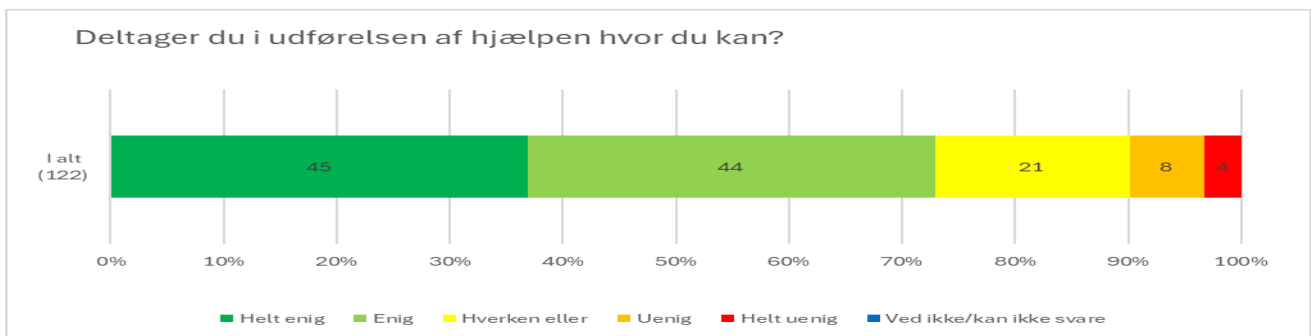
Data fra interviews med borgere tilknyttet Ambulant Træning og Aktivitet indgår ikke i de følgende grafer.





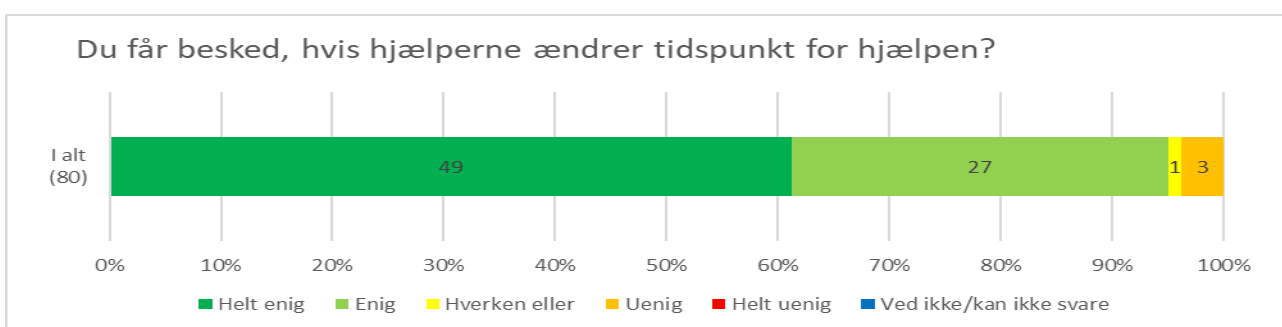
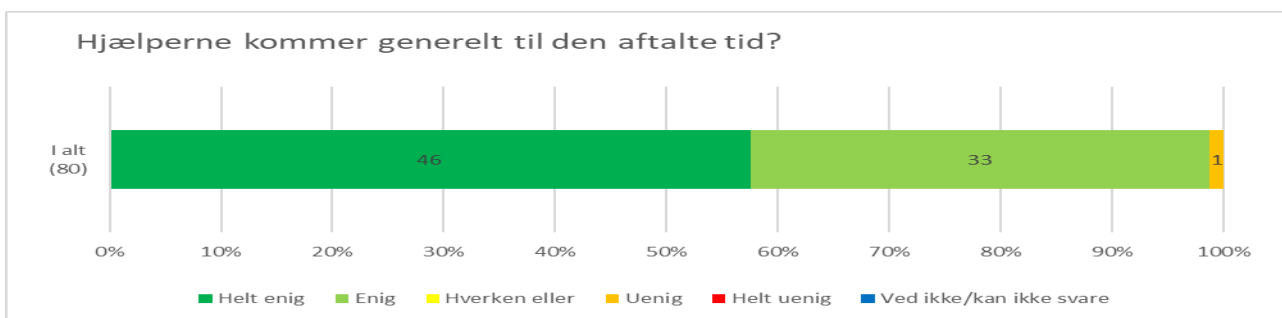
Din deltagelse i hjælpen

Følgende grafer viser data fra hjemmeplejen og plejecentre. Borgere tilknyttet Tværgående Rehabilitering er kun med i den første graf, da de får afdækket området på en anden måde



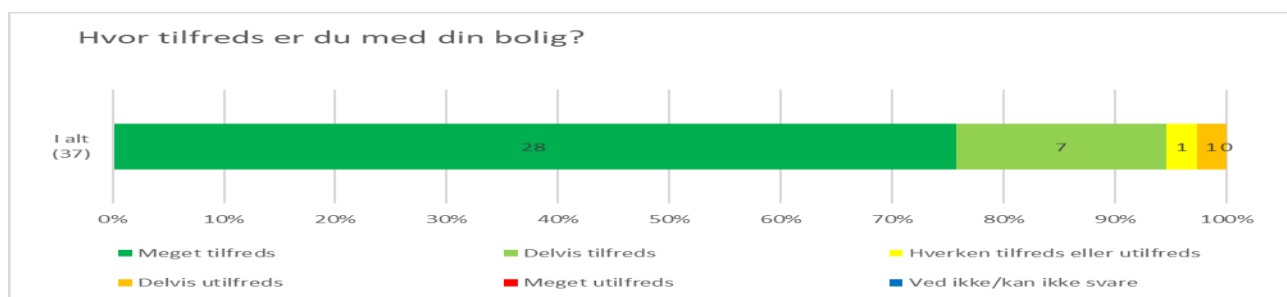
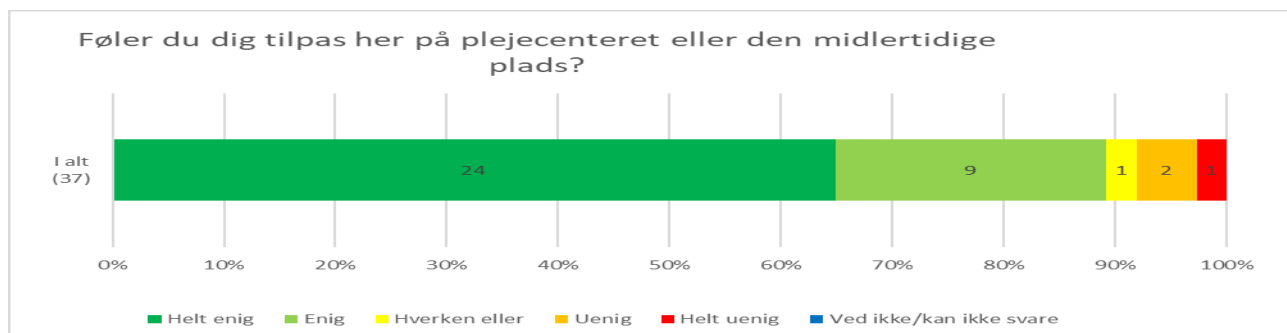
Hjemmeplejen

Her afrapporteres spørgsmål, der kun er stillet til borgere der modtager hjemmehjælp

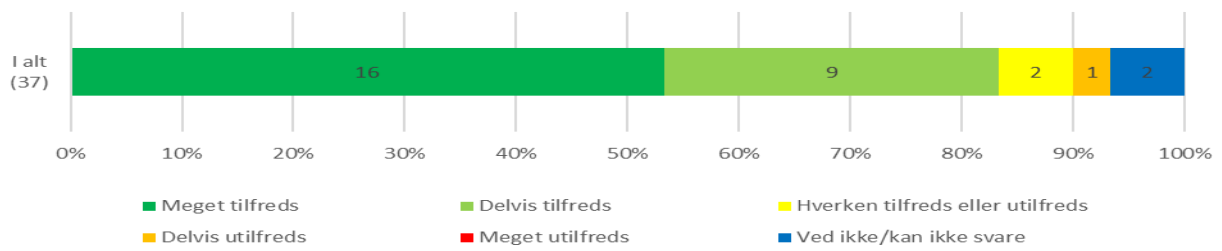


Plejecentrene:

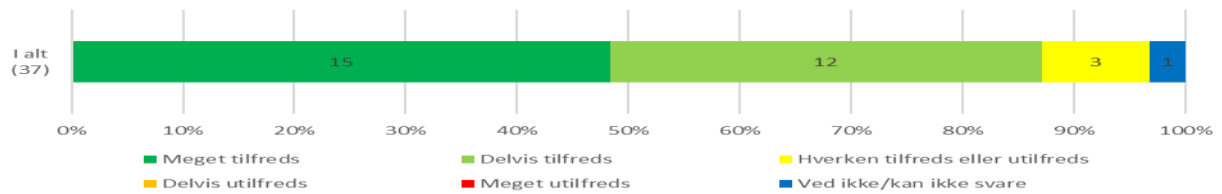
Her afrapporteres spørgsmål, der kun er stillet til beboere på de seks plejecentre eller Døgnaftsområdet Auning



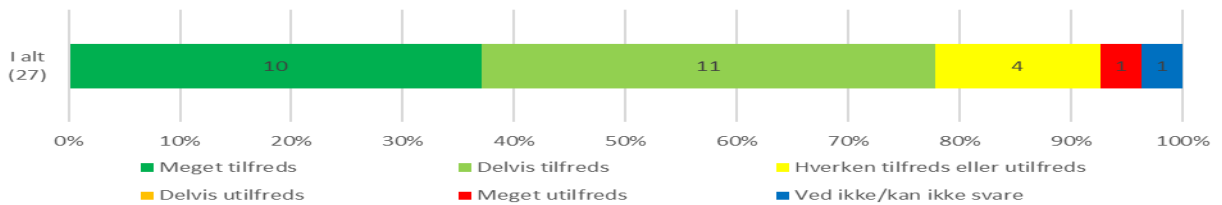
Hvor tilfreds er du med udendørsarealerne?



Hvor tilfreds er du med fællesarealerne?



Hvor tilfreds er du med de daglige aktiviteter?



Hvor tilfreds er du med arrangementerne?

