



akkrediteringsraadgiverne.dk

TILSYNSRAPPORT

Kerteminde Kommune

Sundhed, Handicap og Rehabilitering

Birkelund Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn

November 2022

Indholdsfortegnelse

Forord	4
Fakta om tilsynet	5
Samlet tilsynsresultat	6
Tilsynets opsummering af styrker og udfordringer	6
Oversigt over de enkelte temaer	10
Tema 1 Funktionsevne	11
Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen	12
Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed	14
Tema 4 Hygiejne: Forebyggelse af smittespredning.....	17
Tema 5 Opfølgning fra seneste tilsyn	18
Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper	22
Om virksomheden og kontaktoplysninger	25

Forord

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

Det er hensigten, at rapporten skal kunne bidrage til den faglige og organisatoriske kvalitetsudvikling ved at synliggøre succesfulde resultater såvel som det eventuelle læringspotentiale. Rapporten fokuserer på styrker i plejeenheden som afsæt for anbefalinger for eventuelle forbedringsområder, hvor beboernes behov endnu ikke imødekommes på en måde, som lever op til fastsatte beslutninger og krav i lovgivning, kvalitetsstandarder m.m.

Rapporten er opbygget med sigte på overblik, læring og organisationsudvikling. Rapporten opfylder webtilgængelighedsloven.

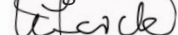
Indledningsvist er data om tilsynet, herunder tidspunkt, deltagere og datagrundlaget. Herefter følger det samlede tilsynsresultat og begrundelse for tilsynsresultatet med vægt både på styrker og opmærksomhedspunkter.

Anden del af rapporten indledes med oversigt over målopfyldelsen for de enkelte temaer. Herefter er de konkrete kvalitetsindikatorer medtaget, således at læseren kan se, hvad der er grundlaget for vurderingerne. Fund er medtaget i det omfang, det skønnes at være af værdi for den videre kvalitetsudvikling. Farvemarkeringer er anvendt for at fremme et hurtigt overblik over styrker og opmærksomhedspunkter.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af tilsynets tilgang, formål og metoder efterfulgt af afsnit om vurderingsprincipper samt afslutningsvist data om tilsynsvirksomheden.

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

Venlig hilsen



Nette Britt Jorck

Virksomhedsleder og tilsynschef

Fakta om tilsynet

Plejecenter:

Birkelund Plejecenter, Røjrupvej 9, 5500 Langeskov

Leder:

Mette Bastholm

Antal beboere:

47 beboere

Tilsynsbesøget fandt sted:

23. november 2022

Tilsynsbesøgets dataindsamling og datakilder:

Data er indsamlet via

Dokumentation: Borgernes pleje- og omsorgsjournal (stikprøver fra 8 borgerjournaler), instrukser, handplaner, borgerinformationer, aktivitetsoversigt, menuplaner m.v.

Interview: 5 borgere, som kan medvirke til interview, 2 pårørende er interviewet på plejecentret og 3 pårørende er interviewet pr. telefon. Alle er informeret om formålet og indhold af tilsynet og har givet tilsagn om at blive interviewet.

Desuden har tilsynet interviewet 1 plejecenterleder, 1 social- og sundhedsassistent, 2 social- og sundhedsassistentelever, 3 social- og sundhedshjælpere, 1 praktikant, 1 sygeplejerske, 1 rengøringsassistent, 1 tilsynsassistent for vaskeriet.

Observation: 6 borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer, triage og måltid.

Tilsynsførende har overværet dele af personlig pleje til 3 borgere og hjælp til spisning hos 3 borgere.

Antal forskellige borgerforløb, hvor borger er interviewet eller hvor tilsynsførende har overværet den personlige pleje: 6 borgere.

Plejecentret har sikret borgernes samtykke til tilsynsbesøgets indhold.

Tilsynsførende:

Martha Højgaard, sygeplejerske og Cand.scient.soc.

Samlet tilsynsresultat

Tilsynsførende fra *akkrediteringsraadgiverne.dk* har på vegne af Kerteminde Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos leverandøren. Det uanmeldte tilsyn og afrapporteringen udføres efter ”Koncept og manual for tilsyn i Kerteminde Kommune”.

Fokusområderne er vurderet i forhold til om kvaliteten er tilfredsstillende ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Vurderingen er sket ud fra de temaområder og målepunkter, som er aftalt med kommunen. Vurderingsprincipperne ses af afsnittet bagest i rapporten.

Den sammenfattende vurdering ses nedenfor.

	<p>Målene er i meget høj grad opfyldte Alle temaer er samlet set vurderet ”Opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-4).</p> <p>Der kan være få afvigelser eller mindre mangler, som vurderes at være under forbedring.</p>
X	<p>Målene er i høj grad opfyldte Højst 1 af temaerne er vurderet lavere end ”Opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-4). De erkendte mangler har mindre betydning for borgersikkerheden.</p> <p>Målopfyldelse forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.</p>
	<p>Målene er i middel grad opfyldte Højst 2 af temaerne er vurderet lavere end ”Opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-4). Der ses forhold, som kan få betydning for den fornødne kvalitet og/eller patientsikkerhed ved uændrede forhold.</p> <p>Løbende opfølgning anbefales.</p>
	<p>Målene er i lav grad opfyldte Mere end 2 temaer er vurderet lavere end ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-4). Der ses forhold, som kan have større betydning for den fornødne kvalitet og/eller patientsikkerhed, hvis forbedringstiltag ikke igangsættes kortere tid efter tilsynsbesøget.</p> <p>Der kræves en bevidst og målrettet forbedringsindsats for at opnå forbedringer. Handleplan med opfølgning efter kortere tid anbefales eventuelt som fokuseret genbesøg.</p>
	<p>Kritisable forhold Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.</p>

Tilsynets opsummering af styrker og udfordringer

I nedenstående skema angives begrundelsen for tilsynsresultatet. For det første beskrives de styrker, som tilsynsførende har vurderet, er til stede på plejecentret. For det andet beskrives eventuelle forbedringsområder med tilhørende anbefalinger i tilfælde af, at praksis på plejecentret ikke er fundet i overensstemmelse med lovgivningens krav, Kerteminde Kommunes kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Styrker

Birkelund Plejecenter rummer i alt 47 1-rumsboliger. Plejecentret er organiseret i 4 boenheder, som hver rummer et køkken og en fælles spisestue/opholdsstue. Birkelund Plejecenter fremstår som et veldrevet plejecenter. Tilsynet har iagttaget en omsorgsfuld og respektfuld pleje. Der ses en god relation mellem borgere og medarbejdere i de mange hverdagssituationer, der foregår på plejecentret. Borgerne støttes i at have en tryk og forudsigelig hverdag i rammer, der er så hjemlige som muligt. Medarbejderne udviser fagligt engagement og tager udgangspunkt i den enkelte borgers styrker, hvor også borgernes funktioner og selvbestemmelse understøttes. Medarbejderne opfordrer på en god måde den enkelte borger til at gøre det, han/hun selv kan. Hver borger har en kontaktperson.

Borgertilfredshed: De 5 interviewede borgere – heraf 2 nyindflyttede på plejecentret - udtrykker høj grad af tilfredshed med livet på plejecentret og samværet med medarbejderne. Der er en god tone og stemning på plejecentret. De får den hjælp, der er behov for, og når de har brug for det. Når de bruger nødkaldet, kommer der en medarbejder, så hurtigt, det kan lade sig gøre. De vil meget gerne anbefale plejecentret til andre.

Den personlige pleje: Tilsynsførende vurderer, at hjælpen i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. Borgene har faste kontaktpersoner. Der ses velegnede, nænsomme og omsorgsfulde arbejdsprocesser under den personlige pleje med nærvær i form af småsludren undervejs, og hvor borgernes selvhjulpethed samtidig understøttes. Medarbejderne kender borgernes behov, guider fint undervejs, og tilpasser hjælpen til borgers tempo og stemning. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset. Plejen støttes af handleanvisende og opdaterede døgnrytmeplaner.

Den praktiske hjælp: Fællesarealer, boliger og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til rengøringsstandard. Hos nogle borgere er der mange og nødvendige hjælpemidler. Det er tilsynsførendes oplevelse, at hjælpemidlerne så vidt muligt integreres i lejlighedens øvrige møblement, så lejlighederne fremstår så hjemlige som muligt.

Mad og måltider: Den varme mad leveres af Madservice, og der ses en varieret menuplan. Den varme mad serveres til middag, og borgerne har mulighed for at spise måltiderne sammen med andre i de enkelte boenheders spise-stuer, hvis de ønsker det eller kan magte det. De enkelte boenheder står for forberedelse af morgenmaden og aftensmaden, der tilpasses borgernes behov og ønsker. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden ved alle måltider.

Tilsynsførende overværer serveringen af middagsmaden i 2 af de 4 boenheder. Medarbejdere fungerer som værter, hvor de serverer maden, og samtidig skaber en rar stemning under måltidet. De borgere, der har brug for hjælp til at spise, får hjælpen omsorgsfuldt og i borgers tempo.

Sammenhæng og forudsigelighed: Tilsynsførende ser strukturerede og gennemtænkte arbejdsprocesser. Døgnrytmeplanerne er i vid udstrækning fyldestgørende og opdaterede. Det er ligeledes positivt at der, med få undtagelser, ses sammenhæng mellem de sundhedsfaglige notater, vurderinger og handlingsanvisninger, døgnrytmeplaner og køkkensedler, hvad angår kost. Boenhederne benytter sig af triagetavler, og har stor fokus på forebyggelse af tryksår.

Aktiviteter: Borgerne er tilfredse med de aktiviteter, der arrangeres på plejecentret. Alle aktiviteter er annonceres både på den fælles gang og i de enkelte boenheder.

Siden seneste tilsyn. Birkelund har arbejdet ihærdig med tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring. Borgerjournalerne afspejler, at der er arbejdet med handlingsanvisninger på vejehyppighed og tærskelværdier for hver borger på plejecentret. Implementering er i gang ift. at beslutningerne udføres i praksis. Dette er nærmere uddybet nedenfor.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at arbejde videre med fastholdelse af det velfungerende arbejde.

Udviklingsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

Tilsynets vurderer at:

- 1 temaområde er "Helt opfyldt"
- 4 temaområder er "I betydelig grad opfyldt"

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten. Uddybende beskrivelser fratilsynsbesøget er ligeledes indsat under det enkelte tema. Temaer, der ikke er vurderet "Helt opfyldt" beskrives nedenfor sammen med tilsynets anbefalinger

Tema 1 Funktionsevne

Målepunkt 1.2 og 1.4: Vurdering af funktionsevne

Fokus: Beskrivelserne af borgernes funktionsevnetilstande er en forudsætning for, at man som frontpersonale kan vurdere eventuelle ændringer i borgerens funktioner, og/eller som udgangspunkt for mål for en rehabiliterende indsats, der skal skabe forbedringer. Tilsynet kunne ved gennemgang af den sundhedsfaglige dokumentation konstatere, at der ikke sker en systematisk vurdering af borgernes potentiale for funktionsevne, når de flytter ind i en bolig på plejecentret, og det er yderst sjældent, at terapeuter inddrages.

Tilsynet anbefaler at arbejde med

- at systematisere vurderingen af funktionsevne hos nyindflyttede borgere
- at få etableret bæredygtige arbejdsprocesser, evt. i samarbejde med terapeuter, mhp. at få vurderet borgerens potentiale for funktionsevne ved indflytning og at få beskrevet mål for indsatsen og opfølgende evaluering.

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Målepunkt 3.4: Det skriftlige arbejdsgrundlag

Fokus: Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren tilbydes en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau. Det er afgørende for at sikre den fornødne kvalitet i hjælp, omsorg og pleje af borgerne, at alle medarbejdere har den nødvendige viden om borgerne – herunder kendskab til borgers vaner og ønsker. Hertil er fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

Udfordring: Der er ikke en systematisk dokumentation af borgers vægt og vejehyppighed og vurdering af borgers ernæringstilstand, hvilket kan få betydning for borgers trivsel og funktionsevne.

- Tilsynets anbefalinger er sammenfaldende med målepunkt 3.2 jf. nedenfor.

Målepunkt 3.2: Forebyggelige indlæggelser og tværgående samarbejde

Fokus: Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre og småspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelighernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing. Ernæringsindsatserne en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl. Vejninger af borgere er et af indikatorerne på, om borgerne får den ernæring, de har behov for.

Plejecentret har udarbejdet handlingsanvisninger på vejhyppighed og tærskelværdier på alle borgere med få begrundede undtagelser.

Udfordring: Tilsynet fandt, at i 3 ud af 7 borgerforløb er vejningen ikke overholdt med den hyppighed, der er besluttet på baggrund af en sundhedsfaglig vurdering, og der er ikke sat nye frister for vejninger.

Dysphagi: Hos 2 ud af 3 borgere med synkeproblemer er screeningsresultatet enten ikke til at lokalisere i borgers journal eller der ses ikke en konklusion på den udførte screening. Desuden ses der uoverensstemmelse med angivelsen af fortykningsmiddel i drikkevarer hos en borger med synkeproblemer.

Tilsynet anbefaler at fortsætte indsatsen for

- at få genetableret en systematik omkring vejning af borgerne
- at gennemgå arbejdsgangene for vejning af borgere – hvem gør hvad, hvornår? - samt at opdatere kalenderne med de aktuelle og fremtidige tidspunkter for vejning af borgerne.
- at få drøftet, hvor terapeuternes screeningsresultater skal dokumenteres, så de bliver anvendelige for frontmedarbejderne i den daglige pleje.
- at opdatere døgnrytmeplan og køkkenseddler med det korrekte mål af fortykningsmiddel for en borger med synkebesvær i forhold til det besluttede.

Målepunkt 3.3: Samarbejde med terapeuter ved borgerforløb

Fokus: Terapeuters og medarbejderes indsats har betydning for at bringe borger tilbage til eller så tæt som muligt til borgers potentiale for funktionsevne. Den videre plan kan omfatte træning under den personlige pleje eller den praktiske hjælp. Det kan være balanceøvelser samtidig med den personlige pleje, gåture med rollatoren, at flytte sig korrekt, øve rejse/siddeøvelser eller at hjælpen bare er i nærheden imens, fordi det er mere trygt. Disse oplysninger kan efterspørges i samarbejde med terapeuter.

Udfordring: 1 ud af de 7 borgere har vederlagsfri fysioterapi. Samarbejdet med fysioterapeuten er afhængigt af mundtlige tilbagemeldinger. Samarbejdet fremstår ikke velkoordineret med medarbejderne på plejecentret, og understøtter derfor ikke en samlet indsats. Det skrøbelige samarbejde gør, at borgers behov for evt. supplerende træning ikke systematisk kan følges op af frontmedarbejderne. Se desuden målepunkt 1.3 om borgers individuelle træningsbehov.

Tilsynet anbefaler

- at få lavet aftaler med fysioterapeuterne om at orientere medarbejderne om, hvad status er og evt. en beskrivelse af supplerede træningsbehov.
- at få de konkrete aftaler noteret i borgers journal og døgnrytmeplanen samt opdatere borgers kalender om aftalen med fysioterapeuten.

Tema 4 Hygiejne: Forebyggelse af smittespredning

Målepunkt 4.1: Om brugen af værnemidler.

Fokus: For at undgå smittespredning, anbefales det i NIR, at ved udførelse af personlig hygiejne med risiko for forurening af arbejdsdragten/beklædningen med menneskelige udskillelser, anvendes plastforklæde.

Udfordring: I 3 ud af 3 plejeforløb blev der ikke anvendt forklæde ved nedre hygiejne hos borger.

Tilsynet anbefaler

- at der iværksættes tiltag, så anbefalingerne i NIR bliver implementeret og efterlevet.

Tema 5 Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Ved seneste tilsyn sås nogle udviklingspunkter. Plejecentret har arbejdet ihærdigt med disse, men enkelte har været vanskelige at opnå forbedringer på. Processen anbefales styrket med kvalitetsovervågning af processerne.

Tilsynet anbefaler

- at styrke processtyringen;
 - hvornår og hvordan igangsatte tiltag evalueres,
 - hvilke tiltag der er sat i gang, hvis resultater af overvågningen ikke var tilfredsstillende
- at følge op på handleplanen sammen med de involverede tovholdere fast månedlig i en periode.

Oversigt over de enkelte temaer

Temaerne vurderes i forhold til om kvaliteten er tilfredsstillende ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Målene er belyst gennem interview, observationer og dokumentation og det er undersøgt, om der sammenhæng mellem de fastsatte standarder, handleplaner, beslutninger, tilbud til den enkelte og den praktiske udførelse.

Af nedenstående oversigt angives den samlede målopfyldelse for hvert tema. Vurderingen er angivet med farver og kategorierne HO (Helt opfyldt), BO (I betydelig grad opfyldt), NO (I nogen grad opfyldt), IO (Ikke opfyldt).

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

Tema	Emne	Vurdering
Tema 1	Funktionsevne Funktionsevne, mål for indsatsen og løbende evaluering Borgers oplevede kvalitet af indsatsen	BO
Tema 2	Livskvalitet og tilfredshed Praktisk hjælp og personlig pleje Hverdag og aktiviteter Måltider	HO
Tema 3	Sammenhæng og forudsigelighed Det skriftlige arbejdsgrundlag Tidlig opsporing Tværgående samarbejde	BO
Tema 4	Hygiejne: Forebyggelse af smittespredning Instrukser og værnemidler Tøjvask	BO
Tema 5	Opfølgning på anbefalinger fra seneste tilsyn Proces for den lokale opfølgning med tiltag, evaluering m.m. Målopfyldelsen er forbedret fra seneste tilsyn.	BO

Resultater og vurdering af de enkelte temaer

De enkelte temaer er konkretiseret i målepunkter. Hvert målepunkt udgør en indikator for kvalitet, som kan belyses gennem interview, observationer og dokumentation.

Tilsynsførende vurderer for hvert målepunkt, om dataindsamlingen viser overensstemmelse med målepunktets angivelser. I bemærkningsfeltet udfor hvert målepunkt er beskrevet særlige positive eller negative fund, som kan have værdi i det videre arbejde.

Tema 1 Funktionsevne

Samlet vurdering:

Nr.	Kvalitetsindikatorer	Vurdering	Eventuel uddybende beskrivelse
1.1	<p>Interviewede borgere svarer overvejende positivt på følgende typer af spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Får du den hjælp og støtte, du har brug for, så du kan klare hverdagen bedst muligt? 2) Hjælper den hjælp du får dig til at vedligeholde dine færdigheder? 3) Hvor tilfreds eller utilfredshed er du med medarbejdernes støtte til, at bliver inddraget i at klare flest mulige daglige aktiviteter selv (fx personlig pleje, vande blomster, lægge tøj sammen, støve af m.m) 4) Oplever du, at du får den hjælp og støtte, du har brug for? 	HO	
1.2	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ved indflytning tilbydes borger afdækning af potentiale for funktionsevne. Det sker i samarbejde mellem borger og relevant fagperson jf. kommunens beslutning 2) Relevante borgere er tilbudt en rehabiliterende indsats og der er fulgt op på indsatsen. 3) Plejen tilrettelægges, så det støtter borgers mål om vedligehold eller om muligt øgning af færdigheder. 	BO	<i>Tilsynet observerer, at der er en særlig opmærksomhed på nyindflyttede borgere. Der ses dog ikke en systematisk afdækning af borgers potentiale for funktionsevne ved indflytning i 7 gennemgåede borgerforløb.</i>
1.3	<ol style="list-style-type: none"> 1) Medarbejdere redegør for den faglige indsats hos borgerne, og kan beskrive, hvorledes mål fastsættes i samarbejde med borger med udgangspunkt i borgerens egne ressourcer. 2) Medarbejderne kan give eksempler på, hvorledes borgere støttes i at varetage så meget som muligt af egen personlige pleje og praktiske hjælp. 3) Aktivitetstilbud: Borgers individuelle træningsbehov er kendt af relevante medarbejdere og er om muligt indarbejdet i tilbuddene. 	BO	<i>1 ud af de 7 gennemgåede borgere har vederlagsfri fysioterapi 1 x ugentlig. Der ses ikke tegn på formidling eller dialog mellem terapeut og medarbejder, der kunne have betydning for eventuelle opfølgende træningsbehov.</i>
1.4	<p>Beskrivelsen af borgers funktionsevne er opdateret, genkendelig og i overensstemmelse med borgers fremtræden. Der foreligger status for funktionsevne, mål for indsatsen og løbende evaluering.</p> <p>Relevante og opdaterede oplysninger fremgår af</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Borgernes funktionsevnetilstande 	BO	<i>I de 7 gennemgåede borgerforløb ses relevante beskrivelser af borgernes funktionsevner. Der ses imidlertid ikke mål for indsatsen og løbende evaluering. Se i øvrigt punkt 1.2</i>

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

Samlet vurdering: 

Nr.	Kvalitetsindikatorer	Vurdering	Eventuel uddybende beskrivelse
2.1	<p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende typer af spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bliver hjælpen givet efter dine ønsker og valg? Ved hjælperen hvad der betyder noget for dig? Er du med til at planlægge/bestemme, hvordan hjælpen skal udføres?: 2) Er personalet generelt venlige og omsorgsfulde? Oplever du en respektfuld adfærd? Oplever du en positiv stemning i hverdagen på plejecentret? 3) Hvor tilfreds er du samlet set med at bo her? 	HO	
2.2	<p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende typer af spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Er du samlet set tilfreds med hjælpen til den personlige pleje. (Hjælpen til bad, at blive vasket, af- og påklædning, toiletbesøg. 2) Oplever du dig soigneret og tilpas med hjælpen til den personlige pleje døgnet rundt? 3) Vil du anbefale plejecentret til andre med samme behov? 4) Er du tryk ved den måde, hjælpen tilbydes på? 	HO	
2.3	<p><i>Personlig pleje</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Hvis tilsynsførende overværer plejen konstateres, at plejen gives omsorgsfuldt og i samarbejde med borger. Borger støttes i at udføre så meget som muligt selv. 2) Borgerne fremtræder velplejet 3) Borgerne tilbydes bad svarende til kvalitetsstandard. 	HO	
2.4	<p><i>Praktisk hjælp</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Hjemmet er ryddeligt og rent i det omfang borger har behov for hjælp og ønsker hjælpen. 2) Rengøringsydelsen er planlagt svarende til kommunens kvalitetsstandard. 3) Personlige hjælpemidler fremtræder rene. 	HO	

	<p>Hverdagen og aktiviteter</p> <p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende typer af spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Er der mulighed for at lave ting, du har interesse i, du synes er spændende? 2) Får du dækket dit behov for at være sammen med andre? 3) Er der gode oplevelser hver dag? Har du interesse for de aktiviteter, der tilbydes? 	HO	
2.5	<p>Hverdagen og aktiviteter</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Der er en <u>aktivitetsplan</u>, som er lettilgængelig for borgere, pårørende og medarbejdere 2) Medarbejdere og ledere beskriver arbejdsgange, som understøtter, at den enkelte borgers potenti-ale og ønsker er kendt af medarbejdere og at borger støttes i at deltage i relevante aktiviteter og samvær. 	HO	
2.6	<p>Måltider</p> <p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende typer af spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Hvad synes du om maden her – morgenmad, frokost, aftensmad? 2) Har du brug for hjælp til at spise - får du den ønskede hjælp? 3) Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne? Er der mulighed for ro, samtale, hygge mv.? 4) Bliver der lyttet til dine ønsker, når du kommer med din mening om maden eller menuen? 	HO	
2.7	<p>Måltider</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Medarbejderes beskrivelse af arbejdsgangene afdækker, at der er klart værtskab og at medarbejderne sørger for gode rammer til en uforstyrret spisning og hyggelig stemning Det iagttages, at rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse og understøttelse af samvær. 2) Medarbejdere er til stede ved måltidet og støtter en positiv oplevelse for borgerne. 3) Arbejdsgange fremmer muligheden for, at borgerne kan opnå en positiv oplevelse ved måltiderne. 	HO	
2.8	<p>Måltider</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Der foreligger <u>menuplan</u>, som er tilgængelig for borgere og pårørende. 2) Medarbejdere kan redegøre for hvorledes borgerne bedst muligt involveres i at menuplanen fastlægges og hvordan borgerens evaluering af maden videregives til køkkenmedarbejdere. 	HO	<i>Plejecentret får den varme mad fra Madservice, der produceres på Lindhøj plejecenter, og menuplanen ligger fast.</i>

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Samlet vurdering:

Nr.	Kvalitetsindikatorer	Vurdering	Eventuel uddybende beskrivelse
3.1	Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende typer af spørgsmål: 1) Er det oftest de samme medarbejdere, der kommer hos dig? 2) Er den hjælp du får, lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig? 3) Bliver du hjulpet uden selv at skulle fortælle, hvordan hjælpen bedst kan udføres? 4) Kender du plejeplanen og oplever du, at beskrivelsen er meningsfuld og dækkende? 5) Passer den hjælp/støtte du får til dine behov? 6) Får du den hjælp/støtte, du har brug for, når du har brug for den? Nødkald.	HO	<i>Plejecentret har fået et nyt nødkalds-system okt. 2022. Ifølge de interviewede borgere fungerer det fint med nødkald.</i>
3.2	<i>Forebyggelige indlæggelser og tværgående samarbejde</i> 1) Medarbejdere kender arbejdsgangene for at formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig, og der opstår behov for faglig vurdering af assistent/demensvejleder/sygeplejerske/læge eller andre fagpersoner. Der kan ses eksempler på rettidig reaktion som viser en systematisk arbejdsproces. 2) Arbejdsgangene belyses gennem kædeprocessen for tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring Medarbejderne kender og følger ledelsens fastlagte arbejdsgange og faglige metoder for hjælp til borgere i risiko for uplanlagt vægttab, herunder involvering af læge, tandlæge, ergoterapeut o.a. a. Vejehyppighed er udført i overensstemmelse med det besluttede interval b. Der ses reaktion på uplanlagt vægttab c. Oplysninger om kost er lettilgængelig for relevante medarbejdere.	BO	<i>Ad 1) Plejecentrets boenheder anvender triageringstavler og arbejder med tryksårspakken fra "I sikre hænder". Systematikken og hyppigheden for triagering er forskellig i de enkelte boenheder. Derved gør det det vanskeligt for medarbejderne, når de hjælper hinanden på tværs.</i> <i>Ad 2) Der er lavet handlingsanvisning for vejehyppighed og tærskelværdi for alle borgere på plejecentret med få undtagelser.</i> <i>Den opfølgende del af kædeprocessen ses i nogen grad implementeret. I 3 ud af 7 gennemgåede borgerforløb ses ikke en systematisk vejehyppighed som besluttet.</i>

			<p>3 ud af 7 borgere får ifølge køkkensedler findelt kost.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 1 borger har fået lavet synke-screening på sygehuset og får sondemad.➤ 1 borger får kosten på grund af dårlig tandstatus, hvilket er dokumenteret,➤ 1 borger får findelt kost på grund af synkebesvær. Ifølge køkkensedlen skal denne borger have fortykkelse i alt drikke. Det fremgår ikke af køkkensedlen, hvor meget fortykkelse, der skal i drikkevarerne. Af døgnrytmeplane fremgår det, at der skal "1/2 TUC i kolde drikke". Det fremgår også af borgers journal. <p>Det blev oplyst, at der skulle være foretaget ergoterapeutiske screeninger hos 2 af de gennemgåede borgerforløb. Den ene screening var ikke muligt at finde i journalsystemet, da terapeuter og plejepersonale angiveligt skriver forskellige steder journalen. Hos den anden borger var der uploadet sider fra synkescreeningen, men der sås ingen konklusion, og screeningen var dermed ikke handlingsanvisende.</p>
--	--	--	--

3.3	<p><i>Samarbejde med terapeuter ved borgerforløb</i> Medarbejderne kan redegøre for genoptrænings- og vedligeholdelsesforløbene hos relevante borgere i forhold til:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mål 2) Inddragelse af træningselementer og -aktiviteter i daglig hjælp, pleje og omsorg 3) Vurdering af funktionsevne..... 4) Anbefaling til forflytning..... 5) Anbefaling til plejepersonalet: Balance- stå- eller gåmuligheder samt evt. øvelser o.a., som borger kan huskes på. <p>Såfremt plejecentret ikke har/nyligt har haft borgere visiteret til ovenstående markeres indikatoren som "ikke aktuel" for dataindsamling" = grå farve.</p>	BO	<p>1 ud af 7 borgere er visiteret til vederlagsfri fysioterapi. Der ses ikke en systematisk tilbagemelding fra fysioterapeut til frontmedarbejder, hvis træningsforløbet skal følges op og integreres i den daglige pleje. Sygeplejersken oplyser, at der er et godt mundtligt samarbejde med terapeuterne.</p>
3.4	<p><i>Det skriftlige arbejdsgrundlag</i> Der er fokus på systematisk opsporing af og opfølgning på ændringer i borgernes funktionsevne og helbredstilstand med udgangspunkt i ex uplanlagt vægttab, dysfagi, tryksår, fald og fødemiddelallergier.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Den social- og plejefaglige dokumentation er overensstemmende med opdaterede oplysninger svarende til borgers tilstande (ex helhedsvurdering, handlingsanvisninger, faglige notater, observationer, plejeplaner og eventuelle supplerende papirbaserede notater) 2) Ændringer i borgers tilstande formidles sikkert videre i omsorgssystemet til rette funktion (eksempelvis som observation med opgave) 3) Sundhedsfaglige beslutninger formidles sikkert videre og fremgår af de arbejdsredskaber, som frontmedarbejderne anvender. 	BO	<p>Den social-og plejefaglige dokumentation ses generelt i overensstemmelse på tværs, fraset overholdelse af veje-hyppighed. Se punkt 3.2</p> <p>Tilsynet observerer et enkelt tilfælde af manglende sammenhæng mellem den sundhedsfaglige dokumentation, døgnrytmeplanen og køkkensedlen hvad angår fortykkelsesmiddel i drikkevarer.</p>
3.5	<p><i>Det skriftlige arbejdsgrundlag</i> Plejeplaner og generelle oplysninger</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plejeplaner fremtræder handleanvisende og med individuelle oplysninger om hvordan plejen bedst lykkes for borger og borgers vaner og ønsker 2) For borgere ramt af demens indgår oplysninger om borgers vaner og ønsker handleanvisende og støtter til en forudsigelig og tryk hverdag døgnet rundt 3) Medarbejderne beskriver og demonstrerer arbejdsgangene for at orientere sig om borgernes aktuelle situation inden de besøger borgeren. 	HO	

Tema 4 Hygiejne: Forebyggelse af smittespredning

Samlet vurdering:

Nr.	Kvalitetsindikatorer	Vurdering	Eventuel uddybende beskrivelse
4.1	1) Medarbejderne kender og anvender gældende instrukser og arbejdsgange relevant for medarbejdere på plejecentre, herunder arbejdsdragt og værnemidler. 2) Der forefindes værnemidler.	NO	Tilsynet observerede, at der i 3 ud af 3 plejeforløb med nedre hygiejne ikke blev anvendt forklæde med det formål at forebygge smittespredning.
4.2	Leder og relevante medarbejdere kender til at fremsøge og anvende gældende instrukser og arbejdsgange ved eventuelt smitteudbrud.	HO	
4.3	Hvis plejecentret varetager tøjvask uden for borgers bolig: Instruks for tøjvask er lettilgængelig for medarbejderne og følger anbefalingerne i NIR. Tøjvasken sker i overensstemmelse hermed.	HO	

Tema 5 Opfølgning fra seneste tilsyn

Samlet vurdering:

Nr.	Kvalitetsindikatorer	Vurdering	Eventuel uddybende beskrivelse
5.1	<p>Der forefindes handleplan for målepunkter, hvor målopfyldelsen ikke var "Helt opfyldt" ved seneste tilsyn.</p> <p>1) Der er ved behov fundet tovholdere til at drive forbedringsprocessen. 2) Der er prioriteret og igangsat tiltag. 3) Der ses dato for evaluering.</p>	HO	
5.2	<p>1) Effekten af tiltagene er evalueret 2) I tilfælde af at leder ikke var tilfreds med resultatet af evalueringen, er nye tiltag igangsat og evaluering planlagt/udført.</p>	BO	Der har været arbejdet med tiltag løbende igennem det sidste år. Der ses dog behov for justering af tiltag.
5.3	<p>Målopfyldelsen er forbedret fra seneste tilsyn.</p> <p>Dette punkt baseres på tilsynsrapporterne: Sammenligning med resultat fra seneste tilsyn.</p>	NO	<p>Der er siden sidste tilsyn i 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ arbejdet ihærdigt på at få etableret systematiske arbejdsprocesser mhp at forebygge uplanlagte vægttab. Der er lavet handlingsanvisninger på vejhyppighed og tærskelværdier hos alle borgere på plejecentret – med få begrundede undtagelser. ➤ Der er installeret et nyt nødkaldssystem, der fungerer.

			<ul style="list-style-type: none">➤ Det fremgår af køkkensedlerne, når en borger er allergisk/ikke kan tåle forskellige typer madvarer.➤ Tøjvasken foregår efter NIR's retningslinjer, og lokal vejledning er hængt op i vaskeriet.➤ Der er en øget bevågenhed på borgere og pårørende til at tage stilling til livets afslutning i samarbejde med de praktiserende læger. <p>Det har vist sig vanskeligt at opnå målopfyldelse på anbefalingerne fra sidste tilsyn i 2021, som omhandlede:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Samarbejde med terapeuter (§86) (punkt 1.3 og 3.3)➤ Tidlig opsporing af borgere i risiko for underernæring (punkt 3.2)➤ Det skriftlige arbejdsgrundlag (punkt 3.4)
--	--	--	--

Bilag 1

Birkelund plejecenter - Pårørendeinterview - RESULTAT

Målopfyldelse		Antal telefoninterview: 2			Interview i alt: 5		
Tema	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ved ikke/ ikke relevant	Øvrige kommentarer
Maden	xxxxx						2 af de pårørendes nære har valgt at spise i sin lejlighed
Rengøring	xxxxx						
Tøjvask	xxxxx						Det er ikke muligt at tage hensyn til "fint tøj".
Samarbejde med pårørende	xxxxx						I pårørende kunne ønske, at medarbejderne ville tage lidt mere uopfordret kontakt til de pårørende.
Indsatsens kvalitet	xxxxx						Medarbejderne er gode til at tage individuelle hensyn til den enkelte borger med at inddrage og skærme den enkelte borger. En pårørende til en demensramt ægtefælle fortæller, at ægteparret har fået en fremragende støtte af demenskoordinatoren.
Vil du anbefale plejecentret til andre	xxxxx						

Tabel 1

Pårørendesynspunkter:**Sammenfattende kommentarer:**

Tilsynet har talt med 5 pårørende, der enten har (en) forældre eller en ægtefælle på plejecentret. De fleste af de pårørende kommer på plejecentret flere gange om ugen, en enkelt ca. en gang om ugen. De har alle i høj grad været involveret i deres næres indflytning på plejecentret. 2 af borgerne – et ægtepar – er lige flyttet ind på plejecentret, de øvrige borgere har boet på plejecentret fra 1 år og op til flere år.

Maden: De pårørende oplever, at deres nære nyder maden på plejecentret, og at de alle opfordres til at spise sammen med de andre i de enkelte boenheder. Når eller hvis deres nære spiser i deres egen lejlighed, så er det fordi, de vælger det, eller fordi de ikke magter at være sammen med andre. Nogen er så langt i deres demenssygdom, at det ikke spiller nogen rolle, hvor de spiser.

Rengøring: De pårørende er tilfredse med rengøringsniveauet på plejecentret. Det følger den standard, som er politisk besluttet. Nogle af de pårørende tager en gang imellem en kost og fejer gulvet, hvis det trænger.

Tøjvask: Der er ikke noget at udsætte på tøjvasken. Det fungerer, og deres nære har altid rent tøj på. Dog er det ikke en god ide at forære fine bluser eller uldtøj til deres nære, da det kan ikke holde til at blive vasket på den måde, som tøjet bliver vasket i vaskeriet.

Samarbejdet med de pårørende: De pårørende oplever et godt samarbejde med plejecentrets medarbejdere og føler sig meget velkomne, når de kommer. De bliver inddraget vedr. deres nære. De kan ringe til plejecentret, hvis de har behov for det, og de bliver ringet op, hvis der er noget, de skal orienteres om eller tage stilling til. To af de pårørende kunne imidlertid ønske, er at medarbejderne nogle gange vil tage uopfordret kontakt til eller drage psykisk omsorg for de pårørende.

Indsatsens kvalitet: De pårørende er meget trygge ved medarbejderne, der plejer deres nære. De oplever, at medarbejderne er gode til at tage hånd om den enkelte ældre – både med at skubbe lidt til dem for at deltage i forskellige aktiviteter og til at skærme dem, hvis de er forvirrede. Ligesom det er dejligt at opleve sin ægtefælle/mor være klædt pænt på og i tøj, der passer sammen. Alt fungerer fint.

De pårørende er interviewet sidst i november og en af dem kommenterede, at plejecentret var blevet flot julepyntet

De pårørende vil alle anbefale plejecentret til andre.



Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper

Tilgang og formål

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

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

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

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

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

Samlet set stiller tilsynet mod at indfri kommunens behov for:

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

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

Indhold og metode

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

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

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

Samlet set sikrer den metodiske tilgang en grundig dataindsamling som underlag for analyse og vurdering. Den metodiske tilgang giver belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, borgeren modtager.



Vurderingsprincipper

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

Vurdering sker på 4 niveauer:

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

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

Niveauer	Det samlede tilsynsresultat															
Temaer																
Målepunkter																
De enkelte stikprøver																

Vurdering af den enkelte stikprøve

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

Vurdering af de enkelte målepunkter

Hvert af de overordnede temaer belyses af underliggende målepunkter. Tilsynsførende vurderer målopfyldelsen af målepunktet på baggrund af dataindsamlingen. Der kan i nogle tilfælde være enkeltstående fund, som medfører, at målepunktet ikke er opfyldt. Det vil typisk være fund af betydning for borgerens sikkerhed. Vurderingen sker ud fra 4 kategorier, som farvemærkes af læsevenlige årsager:

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

Vurdering af det enkelte tema

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

Det samlede tilsynsresultat

Vurderingen sammenfattes afslutningsvist. Nedenfor ses den anvendte vurderingsskala:

Målene er i meget høj grad opfyldte

Alle temaer er samlet set vurderet "Opfyldt" eller "I betydelig grad opfyldt" (Tema 1-4).

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

Målene er i høj grad opfyldte

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

De erkendte mangler har mindre betydning for borgersikkerheden.

Målopfyldelse forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.



Målene er i middel grad opfyldte

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

Der ses forhold, som kan få betydning for den fornødne kvalitet og/eller patientsikkerhed ved uændrede forhold.

Løbende opfølgning anbefales.

Målene er i lav grad opfyldte

Mere end 2 temaer er vurderet lavere end ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-4).

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

Der kræves en bevidst og målrettet forbedringsindsats for at opnå forbedringer.

Handleplan med opfølgning efter kortere tid anbefales eventuelt som fokuseret genbesøg.

Kritisable forhold

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

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



Om virksomheden og kontaktoplysninger

Nethe Britt Jorck
Virksomhedsleder og tilsynschef

DMK-tilsynsafdeling, akkrediteringsraadgiverne.dk
Egebjergvej 232 a
4500 Nykøbing Sjælland
Mobil: +45 2869 8898
Mail: nethe@jorck.net

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

Konsulentfirmaet består af virksomhedsleder, som sammen med udvalgte samarbejdspartnere varetager alsidige opgaver, eksempelvis:

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

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

Om virksomhedsleder og tilsynschef

Nethe Jorck har sundhedsfaglig uddannelse (sygeplejerske) suppleret med MPP (Master of Public Policy) til lige med kompetencegivende uddannelser indenfor ledelse, kvalitet og patientsikkerhed.

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

Hun har været aktiv surveyor med ledende funktioner gennem 13 år for IKAS (Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet).

Ovenstående har medført lang erfaring og indgående viden og indsigt i spændingsfeltet mellem det, der besluttet (lovgivning, retningslinjer, kvalitetsstandarder m.m.) og det, der sker i praksis tættest på borgerne. Hertil kommer indgående erfaring med forandrings- og forbedringsarbejde med basis i uddannelse og projektarbejde med projekter fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

