

Hvidovre kommune

Børn og Velfærd

Sundheds- og Træningsafdelingen

Visitationen

visitationen@hvidovre.dk

November 2015

Rapport for kommunalt uanmeldt tilsyn

PlejeDanmark

Dato og tidspunkt for tilsyn:

Den 20. Januar 2015 kl. 08.30– 13.30

1. Baggrund, mål og metode for at gennemføre det uanmeldte tilsynet

Visitationen i Hvidovre kommune har i perioden november 2015 til januar 2016 gennemført en række uanmeldte tilsyn hos kommunens leverandør og borgere der modtager personlig og praktisk hjælp i eget hjem

Tilsynene gennemføres med henvisning til § 151 I Lov om Social Service. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver efter lovens § 83 samt de vedtagne kommunale kvalitetsstandarder for pleje og praktisk hjælp.

Denne Tilsynsrapport for tilsynsbesøgene hos PlejeDanmark er udarbejdet af Børn og Velfærd, Sundheds- og træningsafdelingen, Visitationen.

2. Datagrundlag

Tilsynet omfatter 2 borgere, ud af i alt 63 borgere, med forskellig plejetyngde. Begge modtager personlig hjælp dagligt og praktisk hjælp hver 14. dag. Den ene borger er tilknyttet hjemmesygepleje.

Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af borgernes pleje – og omsorgsjournal, den faglige dokumentation, tildelte ydelser, plejeplaner, indsatsområder og medicinskema.

De 2 borgere har givet samtykke til at deltage i tilsynet.

Der er gennemført interviews med de 2 borgere, 2 medarbejdere, begge social og sundhedshjælpere.

Der har været dialog med ledelse.

3. Formålet med tilsynet

- Om borgerne får de visiterede ydelser i den faglige kvalitet, som de er berettiget til i forhold til kvalitetsstandarderne.
- Om borgerne får hjælpen på en faglig forsvarlig måde, ud fra kommunens retningslinjer for den faglige dokumentation og i det daglige arbejde.
- Om den kommunale hjemmepleje lever op til relevante lovgivning.

Vi har anvendt følgende materiale og metode:

- Faglig dokumentation, observation, interview med 2 borgere og 2 medarbejdere
- De tilsynsførende bevæger sig frit rundt i lokalerne med det formål, at få et indtryk af stedet og den praksis der foregår.
- Dialog med borgere, medarbejdere og ledelse.
- Skabeloner der er lavet på baggrund af den gældende lovgivning:

Serviceoven §151 og kommunes vedtagende kvalitetsstandarder samt tilsynspolitik.

Lovgivning om korrekt håndtering af medicin, www.sst.dk

Lovgivning om [Bekendtgørelse nr. 3 af 2. januar 2013](#) om autoriserede sundhedspersoners patientjournaler (journalføring, opbevaring, videregivelse og overdragelse m.v.)

Tilsynet er udført af:

Børn og Velfærd, Sundheds – og træningsafdelingen, Visitationen. Mail: visitationen@hvidovre.dk

4. Samlet tilsynsresultat for PlejeDanmark

Der er på vegne af Børn og Velfærd, Hvidovre kommune, gennemført uanmeldt tilsyn hos PlejeDanmark, som er en privat leverandør.

På baggrund af tilsynet vurderes der, at der generelt er stor tilfredshed hos borgerne med hensyn til den tildelte hjælp og samarbejdet med plejen.

På baggrund af de indsamlede datamateriale og den kvalitative analyse vurderes det, at der er forhold med betydende mangler, som PlejeDanmark skal handle på.

5. Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til PlejeDanmarks fremadrettet udvikling:

Bemærkninger	Anbefalinger
Det er under tilsynet bemærket, at der mangler handleplaner, der beskriver den individuelle og vejledende handleplan hos den enkelte borger i dokumentationssystemet.	Det anbefales at PlejeDanmark iværksætter en indsats der sikrer, at PlejeDanmark laver handleplaner, der beskriver den individuelle og vejledende handleplan, hos den enkelte borger i dokumentationssystemet, således at denne er tilgængelig for den enkelte medarbejder.
Det er under tilsynet bemærket, at PlejeDanmark har mangler i forhold til at sikre, at medarbejderne kender og læser instrukserne for medicingivning.	Det anbefales, at PlejeDanmark iværksætter en indsats, der sikrer, at medarbejderne kender instrukserne omkring medicingivning.

Begrundelse for tilsynsresultatet november 2015

Ledelsen fortæller, at der i øjeblikket arbejdes med at få udarbejdet nye skemaer til at lave handleplaner hos borgerne i hjemmet. Der er blevet hentet inspiration fra andre steder i forbindelse med at få udarbejdet handleplaner.

Leder oplyser, at medarbejderne benytter egne telefoner, hvor de skriver sms eller ringer til leder, vedrørende ændringer af borgers tilstand. Ved akut ændring i borgers tilstand er medarbejder informeret om, at ringe ind med det samme. I forbindelse med ændringer der kan vente, skrives dette på køreliste der lægges i dueslag til leder, og/eller medarbejderen kan maile til leder. Leder oplyser, at hun sørger for, at skrive ind i journalnotatet og sender advis videre til visitation, hvis der er ændringer i ydelserne.

Leder oplyser, at medarbejderne ikke har adgang til helhedsvurdering, journalnotater og medicin, og at de ikke dokumenterer i journalnotaterne.

Leder oplyser, at der informeres på mail eller gives besked via brev i dueslag, hvis der er forholdsregler, der skal tages hos de enkelte borgere. Eksempelvis hvis borger har en bakterie, som der skal tages forholdsregler overfor. Ledelsen oplyser, at der ikke afholdes møder med medarbejderne.

Ledelsen oplyser, at der ikke er proceduremappe for medicinbehandling og multiresistente bakterier. Leder oplyser, at det er via mail eller brev, at medarbejdere bliver orienteret, når dette er aktuelt. Derudover oplyser leder, at det kun er uddannede medarbejdere, der udfører plejeopgaver hos borgerne.

Det observeres, at den sundhedsfaglige dokumentation i form af handleplaner ikke er dokumenteret i kommunens omsorgssystem. Det observeres, at der ikke findes handleplaner i samarbejdsbog ude ved borger. Den sundhedsfaglige dokumentation beskriver ikke borgers egne ressourcer i plejen, således at hjælper kan se, hvor der skal hjælpes, støttes og/eller kompenseres.

Den sundhedsfaglige dokumentation i journalnotaterne lever op til kommunens vejledninger hertil.

Det observeres, hos den ene borger der deltager i tilsynet, at der ikke er sammenhæng mellem de visiterede ydelser og de disponerede ydelser. Der fremgår en ydelse, der ikke er visiteret i disponeret ydelse.

Endvidere findes der ikke opdaterede handleplaner eller samarbejdsbøger hos borgerne. Det oplyses, at disse er under udarbejdelse og revidering.

Borgerne vurderer, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og de ved, at de skal henvende sig til leverandør og/eller kommunen, Visitationen, hvis de får behov for at klage.

Borgerne modtager de planlagte besøg og oplever, at modtage den hjælp de er visiteret til.

Kvaliteten af den personlige og praktiske hjælp er tilfredsstillende. Dog oplyser borger 1, at hun ikke er helt tilfreds med, at hun ikke får støvet af ved rengøringen.

Borgerne inddrages og anvender deres egne ressourcer. Borgerne oplever, at de har god kontakt til og god dialog med medarbejderne og føler sig lyttet til, forstået og respekteret i hverdagen. Der fortælles, at det giver tryghed, at det er den samme medarbejder, der kommer dagligt.

Begge borgerne får medicin. Borger 1 administrerer selv medicinen, og borger 2 får medicinen doseret af hjemmesygeplejen.

Borger 2 får hjælp til at huske at tage sin medicin af medarbejder om dagen, ikke aften. De to medarbejdere kan ikke redegøre for instruks om korrekt medicingivning.

Tilsynet bemærker, at der er navn og CPR – nummer på medicinæsker, og opbevaring af medicinen er forsvarlig, samt at der er opdateret medicinliste hos borger 1.

Begge medarbejdere har godt kendskab til deres borgere. Begge medarbejdere har kendskab til handleplaner og kan redegøre for regler omkring tilbagemelding til leder ved ændringer, aflysning eller byttestyrelser hos borger.

Medarbejder 1 kan redegøre for, hvordan borger medinddrages i plejen og redegøre for variationen i borgers funktionsniveau. Medarbejder 1 kan fortælle, hvilke ønsker borger har i forhold til tiltaleform, levevis og respekt. Medarbejder 2 kan redegøre for borgers funktionsniveau, og hvorledes hun inddrager borger i plejen samt hensynstagen til borgers funktionsniveau.

6. Konklusion

Tilsynet kan konkludere, at der på baggrund af tilsynet skal udarbejdes handleplaner på:

Dokumentation:

Handleplanen skal sikre, at der laves individuelle handleplaner på alle borgere, som skal danne baggrund for en handlingsvejledning i plejen for, hvordan borger anvender egne ressourcer og om hjælpen er støttende, vejledende eller kompenserende.

Medicin:

Handleplanen skal sikre, at alle medarbejdere får kendskab til instruksen om korrekt håndtering af medicin og følger denne.

Bilag 1

Resultat oversigt for de enkelte mål, det faglige skøn - den kvalitative vurdering

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 1- Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgers behov	<p>Det vurderes, at der er sammenhæng mellem den hjælp borger modtager og borgers tilstand.</p> <p>Begge borgere oplever sammenhæng i ydelser og hjælp.</p> <p>Der er sammenhæng med bemærkninger på hjælpers køreliste, og de bemærkninger der er i visitationens bemærkningsfelt.</p> <p>Dog oplyser borger 1, at der ikke bliver støvet af i forbindelse med rengøring. Kvaliteten er tilfredsstillende, da det er den samme hjælper der kommer.</p>		<p>Der findes ikke handleplaner i dokumentations-systemet eller hjemmet hos begge borgere.</p> <p>Det er observeret, at der hos borger 1 fremgår en disponeret ydelse, der ikke er visiteret.</p>	

	Ingen bemærkning	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 2 – Borger har adgang til klageadgang.	<p>Begge borgere er oplyste om, hvor de skal rette henvendelse, hvis de vil klage.</p> <p>Begge medarbejdere, kender arbejdsgange i forbindelse med bytteydelse, aflysning og ændring af hjælp, hos den enkelte borger.</p> <p>Ingen bemærkninger</p>			
Mål 3 – Borger modtager den visiterede hjælp til personlig pleje.	<p>Begge borgere vurderer, at den tildelte hjælp svarer til behov.</p> <p>Begge medarbejder kan fortælle om indhold i samarbejdsbog samt indhold i handleplaner.</p> <p>Der er sammenhæng mellem besøgsoversigt og bevilligede ydelser på køreliste.</p> <p>Begge medarbejdere kan redegøre for plejen, da de kender borgerne.</p>		<p>Der er ikke tilgængelige handleplaner i dokumentations-systemet eller samarbejdsbog, da der ikke er handleplan borgerne.</p> <p>Dog er der hos borger 1 disponeret en ydelse, der ikke er visiteret.</p> <p>Det vurderes, at PlejeDanmark skal iværksætte indsatser, der beskriver den sundhedsfaglige dokumentation i handleplaner, der sikrer at borgers ressourcer og medinddragelse i plejen.</p>	

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 4 – Borger deltager aktivt i personlig pleje/anvender egne ressourcer	<p>Begge borgere kan redegøre for egen indsats, i forbindelse med personlig og praktisk hjælp. De oplyser, at der er god dialog mellem borger og hjælper, og at der tages hensyn til borgers daglige ressourcer i plejen.</p> <p>Begge medarbejdere kan redegøre for hjælpen og samarbejdet med borger i plejen.</p>		<p>Der foreligger ikke dokumentation for, hvorledes, borger anvender egne ressourcer i plejen.</p> <p>PlejeDanmark skal sikre, at der iværksættes indsatser, der sikrer udarbejdelse af handleplaner der er individuelle og handlingsgivende.</p>	
Mål 5 – opgaveløsning der understøtter sundhedsfremme og forebyggelse.	Der er indsatsområde på medicin hos borger 2, da denne varetages af sygeplejen.			
Mål 6 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicindos. iht. Sundhedsloven og lov om social service af sygeplejerske/ass.	<p>Borger 1 administrerer selv sin medicin.</p> <p>Borger 2 modtager medicindosering af sygeplejen efter gældende retningslinjer for korrekt håndtering af medicin.</p>		<p>Medarbejder 1 oplyser kun at tjekke hos borger der får nyt medicin. Oplyser ikke at tælle hver dag.</p> <p>Medarbejder 2 oplyser ikke at kontrollere dette, og at borger selv har styr på sin medicin. Hjælper lægger doseringsæske frem og husker borger på denne om dagen.</p>	

			Begge medarbejdere oplyser, at det ikke vides, om der er instrukser for medicinbehandling på kontoret, og at de selv holder sig opdaterede på egne mobiler.	
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 7 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinadm. lht. Sundhedsloven og lov om Social Service.	Begge borgere oplever, at være trygge i forbindelse med hjælp til medicindosering og indtagelse.		Begge medarbejdere kan ikke oplyse om instruks i forbindelse med medicinbehandling. Medarbejder 1 tjekker kun ved nyt medicin hos borger. Medarbejder 2 oplyser om at observere for synkebesvær.	
Mål 8 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse, hvor Hvidovre kommune er ansvarlig for medicindoseringen.	Hos borger 2 foreligger opdateret medicinskema, og medicinen er opbevaret forsvarligt.		Borger 2 oplyser, at det til tider er svært at huske at tage medicinen på de rette tider. Borger risikerer ikke at få aftenmedicinen, da det er hjælper om dagen, der lægger frem.	
Mål 9 – Oplever borgeren respekt, tryghed og sikkerhed i hverdagen.	Det er observeret, at der er god faglig og respektfuld dialog mellem borgere og medarbejdere. Begge borgere oplever at være trygge og oplever at blive hørt og forstået.			

	<p>Begge borgere oplever, at der er ligeværdig kommunikation, og at der er respekt og accept for borgers livsførelse.</p> <p>Medarbejder 1 oplyser, at tale forskelligt med borger afhængigt af situationen, og af om borger er ked af det eller glad.</p> <p>Medarbejder 2 fortæller, at det afhænger af person og situation, hvordan der kommunikeres.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p>Mål 10 – Medarbejder anvender sproget som professionelt værktøj, i forbindelse med udøvelse af pleje og omsorg for borger.</p>	<p>Der er faglig og saglig dokumentation i journal og journalnotaterne hos begge borgere.</p> <p>Det er observeret, at der er dokumenteret omkring henvendelser til visitationen.</p> <p>Det observeres, at der bliver talt pænt, og at der er en god omgangstone mellem borger og medarbejder hos begge borgere.</p> <p>Det opleves hos borger 1, at dialog bliver brugt i</p>			

	<p>samarbejdet mellem borger og hjælper.</p> <p>Hos borger 2 opleves det, at dialogen med borger skaber tryghed.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende bemærkninger	Kritisable forhold
Mål 11 – Borger sikres hygiejnemæssigt forsvarlig renholdelse af bolig	<p>Det vurderes, at der er overensstemmelse mellem hygiejnen i borgers bolig og borgers behov. Begge borgere oplever stor tilfredshed med hjælpen samt hensynstagen til deres behov og ressourcer.</p> <p>Borger 1 fortæller, at borger er tilfreds kvaliteten og planlægningen af hjælpen. Vil dog tale med leder om at få støvet af.</p> <p>Borger 2 fortæller, at der er pænt rent, og at borger er glad for hjælpen, og måden hjemmet bliver holdt på.</p> <p>Begge medarbejdere fortæller, at de opmærksomme på, hvis der er behov for ekstra rengøring eller hjælp.</p>			

Bilag 2

Samlet konklusion for PlejeDanmark.

	<p>Ingen bemærkninger</p> <p>Dette betyder at det observerede lever op til lovgivning, forvaltningens regler, instrukser, værdier, rutiner, kvalitetsstandarder og almen faglig forstand.</p>
	<p>Bemærkninger</p> <p>Dette betyder, at det observerede lever op til lovgivning, forvaltningens regler, instrukser, værdier, rutiner, kvalitetsstandarder og almen faglig forstand. Men der er forhold som der skal handles på.</p>
X	<p>Betydende mangler</p> <p>Dette betyder, at det observerede på nogle områder ikke lever op til lovgivning, forvaltningens regler, instrukser, værdier, rutiner, kvalitetsstandarder og almen faglig forstand.</p> <p>Der skal udarbejdes en tids – og handleplan indenfor 14 dage</p> <p>Handlingsplanen sendes til tilsynet som foretager opfølgingsbesøg og handleplanen er omdrejningspunktet.</p>
	<p>Kritisable forhold</p> <p>Dette betyder, at det observerede på flere områder ikke lever op til lovgivning, forvaltningens regler, instrukser, værdier, rutiner, kvalitetsstandarder og almen faglig forstand.</p> <p>Der skal udarbejdes en tids – og handleplan indenfor 5 dage.</p> <p>Handlingsplanen sendes til tilsynet som foretager opfølgingsbesøg og handleplanen er omdrejningspunktet.</p>

