

**Hvidovre kommune**

**Børn og Velfærd**

**Sundheds- og Træningsafdelingen**

**Visitationen**

**visitationen@hvidovre.dk**

**November 2015**

## **Rapport for kommunalt uanmeldt tilsyn**

Human Care

### **Dato og tidspunkt for tilsyn:**

Den 9. november 2015 kl. 08.30– 14.00

## **1. Baggrund, mål og metode for at gennemføre det uanmeldte tilsyn**

Visitationen i Hvidovre kommune har i perioden november 2015 gennemført en række uanmeldt tilsyn hos kommunens leverandører og borgere, der modtager personlig og praktisk hjælp i eget hjem

Det er kommunalpolitisk besluttet, at de private leverandører i Hvidovre kommune skal yde personlig og praktisk hjælp efter § 83 i Serviceloven.

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

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

## **2. Datagrundlag**

Tilsynet omfatter 2 borgere, ud af i alt 63, med forskellig plejetyngde. Begge får personlig hjælp dagligt og praktisk hjælp hver 14 dag. Den ene af borgerne modtager også 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 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 Human Care lever op til relevante lovgivning.

Der er 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](http://www.sst.dk)

Lovgivning om [Bekendtgørelse nr. 3 af 2. januar 2013](#) om autoriserede sundhedspersoners patientjournaler (journalføring, opbevaring, videregivelse og overdragelse m.v.) Herunder §3 og §4

**Tilsynet er udført af:**

Børn og Velfærd, Sundheds – og træningsafdelingen, Visitationen. Mail: [visitationen@hvidovre.dk](mailto:visitationen@hvidovre.dk)

#### 4. Samlet tilsynsresultat for Human Care

Der er på vegne af Børn og Velfærd, Hvidovre kommune, gennemført uanmeldt tilsyn hos Human Care, der er en af kommunens private leverandører.

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

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

#### 5. Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til Human Cares fremadrettede udvikling:

Bemærkninger	Anbefalinger
Det er under tilsynet bemærket, at der mangler handleplaner, der beskriver den individuelle og vejledende handleplan hos den enkelte borger.	Det anbefales at Human Care iværksætter en indsats der sikrer, at der fortsat laves handleplaner, der beskriver den individuelle og vejledende handleplan, hos den enkelte borger.  Det anbefales at Human Care iværksætter en indsats, der sikrer at medarbejderne kender til i handleplaner.
Det er under tilsynet bemærket, at Human Care har mangler i forhold til at sikre, at medarbejderne kender og læser instrukserne for medicingivning og håndhygiejne.	Det anbefales, at Human Care iværksætter en indsats, der sikrer, at medarbejderne kender instrukserne omkring medicingivning og håndhygiejne.

## Begrundelse for tilsynsresultatet november 2015

Ledelsen fortæller, at der generelt arbejdes med pleje- /handleplaner, således at medarbejder ved, hvad der skal leveres ude ved borgerne.

Ledelsen oplyser, at medarbejderne ikke har adgang til omsorgssystemerne, men at man kører et andet sideløbende system, hvor medarbejdere kan hente pleje-/handleplaner og dokumentere relevante oplysninger vedrørende ændringer hos borger i almentilstand og ydelser. Ligeledes kan der skrives beskeder internt til kollegaer vedrørende borger.

Ligeledes oplyser ledelsen, at der i dagtimerne kan ringes til administrativ medarbejder, samt at denne medarbejder dokumenterer i omsorgssystemet Care i forbindelse med ændring i borgers tilstand og/eller ændring i visiterede ydelser hos den enkelte borger. Ligeledes at der rettes henvendelse til visitationen ved behov.

Ledelsen oplyser, at der er udarbejdet instrukser for medicinhandling, håndhygiejne og multiresistente bakterier samt kommunens kvalitetsstandarder som er tilgængelige på kontoret. Derudover er der løbende undervisning af medarbejderne af en sygeplejerske, der er ansat i Human Care.

Det bemærkes under tilsynet, at medarbejderne bærer ringe, ure og armbånd under udførelsen af personlig pleje.

Ledelsen oplyser, at medarbejders tilgængelighed til det sideløbende system er via smartphones, samt der udleveres kørelister, hvor bemærkninger om borgers aftaler/ressourcer samt visiterede ydelse fremgår.

Ledelsen oplyser, at den sundhedsfaglige dokumentation og pleje-/handleplaner beskrives i det sideløbende system, hvor det fremgår, hvordan borgers egne ressourcer inddrages i plejen, og hvor der skal hjælpes, støttes og/eller kompenseres.

Den sundhedsfaglige dokumentation i notaterne i journalen i Care lever op til kommunens vejledninger hertil.

Der er ikke sammenhæng mellem de visiterede ydelser og borgers pleje-/handleplaner, da disse ikke findes på de 2 borgere, der deltager i tilsynet. Der er sammenhæng mellem de visiterede ydelser og disponerede ydelser i forhold til borgers tilstand.

Endvidere findes der ikke i begge borgeres samarbejdsbøger en opdateret pleje-/handleplan.

Borgerne vurderer, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og at 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, og som er kvitteret for i borgers samarbejdsbog.

Kvaliteten af den personlige og praktiske hjælp er meget tilfredsstillende.

Borgerne inddrages og anvender deres egne ressourcer. Borgerne oplever, at de har god kontakt til medarbejderne og føler sig lyttet til, forstået og respekteret i hverdagen.

Borger 1 bliver doseret af hjemmesygeplejen og får udleveret doseringsæske af medarbejdere. Der observeres, at der mangler navn og CPR – nummer på borger 1s æsker. Borger 2 administrerer selv sin medicin.

Begge medarbejderne kan redegøre for, hvad der skal kontrolleres inden, at medicinen gives. Den ene medarbejder kender ikke til instruks for medicinhåndtering. Begge medarbejdere har sparsomt kendskab til pleje -/handleplaner, men kan redegøre for regler omkring tilbagemelding til administrativ medarbejder ved ændringer, aflysning eller bytteydelse hos borger.

Begge medarbejderne kan redegøre for, hvordan borger medinddrages i plejen og delvis redegøre for, hvilken indsats der skal ydes for at fastholde borgers funktionsniveau. Begge medarbejdere kan beskrive, hvilke ønsker borger har til tiltaleform, levevis og respekt.

## **6. Konklusion og krav for at opfylde gældende krav og kvalitetsstandarder**

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.

**Håndhygiejne:**

Der skal iværksættes indsatser for håndhygiejne som sikrer, at alle medarbejdere får kendskab til og følger disse.

Tilsynet understreger, at der skal et øget fokus på håndhygiejne.

**Medicin:**

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

Tilsynet bemærker, at Human Care har en opgave i at rette henvendelse til sygeplejen, i forbindelse med, at der skal være CPR nummer på medicinæsker ude hos borgere.

## Bilag 1

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

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<b>Mål 1-</b> Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgers behov	Det vurderes, at der er sammenhæng mellem den hjælp borgere modtager og borgers tilstand. Begge borgere oplever sammenhæng i ydelser og hjælp.		Det observeres, at der ikke er sammenhæng mellem pleje-/handleplaner i dokumentationen og den hjælp borger modtager, da disse mangler. Ligeledes mangler pleje-/handleplaner i begge borgers samarbejdsbøger.	
<b>Mål 2 –</b> Borger har adgang til klageadgang.	Begge borgerne angiver, at de ved, hvor de skal rette henvendelse, hvis de ønsker at klage. Det oplyses både at rette henvendelse til leverandør og visitation. Begge medarbejdere kender arbejdsgange i forbindelse med aflysning og ændring af hjælp hos den enkelte borger, samt til bytteydelse.			
<b>Mål 3 –</b> Borger modtager den visiterede hjælp til personlig pleje.	Begge borgere vurderer, at den tildelte hjælp svarer til behov. Der er sammenhæng mellem besøgsoversigt og bevilligede ydelser. Medarbejder 2 kan redegøre for plejen,		Det observeres, at medarbejder hos borger 1 ikke kender borger og ikke har mulighed for at tilegne sig viden via dokumentationssystemet eller samarbejdsbogen, da der ikke er en pleje-/handleplan. Det vurderes, at Human	



	da hun kender borger. Medarbejder 1 kan ikke redegøre for plejen, da hun ikke kender borger.		Care har mangler, i forhold til beskrivelsen af den sundhedsfaglige dokumentation i pleje-/handleplaner.	
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<b>Mål 4</b> – Borger deltager aktivt i personlig pleje/anvender egne ressourcer	Begge borgere kan redegøre for egen indsats i forbindelse med personlig og praktisk hjælp. Begge borgere oplyser, at der er god dialog mellem borger og hjælper, og at der tages hensyn til borgers daglige ressourcer i plejen.		Der foreligger ikke dokumentation for, hvorledes borger anvender egne ressourcer i plejen. Human Care har en udfordring med at udarbejde pleje-/handleplaner, der er individuelle og handlingsgivende.	
<b>Mål 5</b> – opgaveløsning der understøtter sundhedsfremme og forebyggelse.	Der ligger ingen indsatsområder på borgerne. Medarbejder 2 oplyser, at være opmærksom på tryksårsforebyggelse i forbindelse med plejen hos borger 2. Ligeledes at være informeret om at tilkalde samarbejdspartnere ved ændringer hos borger.			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p><b>Mål 6</b> – Borger modtager den visiterede hjælp til medicindos. iht. Sundhedsloven og lov om social service af sygeplejerske/ass.</p>	<p>Borger 1 modtager medicindosering af sygeplejen.</p> <p>Borger 1 tager selv sin medicin, og borger 2 administrerer selv. Medarbejder 1 kender retningslinjer for medicin håndtering.</p>		<p>Det observeres, at der mangler CPR-nummer på borgers æsker.</p> <p>Medarbejder 2 ved ikke, om der findes instrukser på medicin håndtering men kender sine kompetencer ved opgaven at hjælpe med medicingivning.</p>	
<p><b>Mål 7</b> – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinadm. iht. Sundhedsloven og lov om Social Service.</p>	<p>Begge borgere oplever at være trygge i forbindelse med hjælp til medicin og få denne på de rigtige tidspunkter. Begge medarbejdere oplyser, at de ved, at de skal huske at tælle tbl. samt huske borgerne på medicin, hvis de får medicin doseret.</p>			
<p><b>Mål 8</b> – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse, hvor Hvidovre kommune er ansvarlig for medicindoseringen.</p>	<p>Der foreligger opdateret medicinskema, og medicinen er opbevaret forsvarligt. Borger 1 oplyser, der er god dialog og respekt omkring behov for eventuelle ændringer.</p>		<p>Det er observeret, at der mangler navn og CPR-nummer på borger 1s doseringsæsker.</p>	

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<b>Mål 9</b> – Oplever borgeren respekt, tryghed og sikkerhed i hverdagen.	Der er observeret god faglig og respektfuld dialog mellem borgere og medarbejdere. Begge borgere oplever at være trygge, da der er god tone, respekt og forståelse for borgers situation. Borger 2 oplever, at faste medarbejdere giver tryghed. Begge medarbejdere fortæller, at de taler med borgerne og er nysgerrige for at skabe tryghed.			
<b>Mål 10</b> – Medarbejder anvender sproget som professionelt værktøj, i forbindelse med udøvelse af pleje og omsorg for borger.	Der er faglig og saglig dokumentation i journalen, journalnotat. Det opleves, at det er dialog og rutiner, der bliver brugt i samarbejdet mellem borger og hjælper. Begge borgerne oplever tryghed og i høj grad god dialog. Begge medarbejderne fortæller, at de benytter samtalen som redskab i plejen.			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<b>Mål 11</b> – 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 borgers behov og ressourcer.</p> <p>Borger 1 fortæller, at der planlægges efter middagslur, og borger 2 fortæller, at der planlægges efter ressourcer til at kunne deltage.</p> <p>Ligeledes at kigge køkkenmaskiner igennem og rengøre disse dagligt, da borger ikke kan dette.</p>		<p>Det observeres, at begge medarbejdere bære smykker på hænder og håndled.</p>	

## Bilag 2

### Samlet konklusion for Human Care.

	<p><b>Ingen bemærkninger</b></p> <p>Dette betyder at det observerede lever op til lovgivning, forvaltningens regler, instrukser, værdier, rutiner, kvalitetsstandarder og almen faglig forstand.</p>
	<p><b>Bemærkninger</b></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>
<b>X</b>	<p><b>Betydende mangler</b></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 efter leverandøren har modtaget tilsynsrapporten.</p> <p>Handleplanen sendes til tilsynet som foretager opfølgingsbesøg hvor handleplanen er omdrejningspunktet.</p>
	<p><b>Kritisable forhold</b></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>Handleplanen sendes til tilsynet som foretager opfølgingsbesøg hvor handleplanen er omdrejningspunktet.</p>

