

Hvidovre kommune

Børn og Velfærd

Sundheds- og Træningsafdelingen

Visitationen

visitationen@hvidovre.dk

November 2015

Rapport for kommunalt uanmeldt tilsyn

Hjemmeplejen Nord

Dato og tidspunkt for tilsyn:

Den 17. November 2015 kl. 08.30– 15.30

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

Visitationen i Hvidovre kommune har i perioden november 2015 gennemført en række uanmeldte tilsyn hos kommunens leverandører 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 og § 83a samt de vedtagne kommunale kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp.

Denne Tilsynsrapport for tilsynsbesøgene i den kommunale hjemmepleje, distrikt Nord, er udarbejdet af Børn og Velfærd, Sundheds - og træningsafdelingen, Visitationen.

2. Datagrundlag

Tilsynet omfatter 2 borgere, ud af i alt 334 borgere med forskellig plejetyngde.

Den ene borger modtager personlig hjælp ugentligt og den anden borger modtager praktisk hjælp hver 14 dag. Begge borgere modtager ikke hjælp til medicinadministration.

Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af borgernes pleje – og omsorgsjournal, den faglige dokumentation, tildelte ydelser, plejeplaner, indsatsområder og eventuelle 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. Denne ene medarbejder er vikar, men er uddannet i kommunen og har været vikar i 1-1½ år.

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 relevant 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

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 Hjemmeplejen Nord

Der er på vegne af Børn og Velfærd, Hvidovre kommune, gennemført uanmeldt tilsyn hos Hjemmeplejen Nord, gruppe 3, som er en kommunal leverandør.

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 de indsamlede datamateriale og den kvalitative analyse vurderes det, at der er forhold af betydende mangler, som den kommunale hjemmepleje, Nord, skal handle på.

5. Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til Hjemmeplejen Nords fremadrettede 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 Hjemmeplejen Nord iværksætter en indsats der sikrer, at hjemmeplejen Nord 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 anbefales, at hjemmeplejen Nord iværksætter en indsats, der sikrer, at handleplanerne er tilgængelige for de medarbejdere, der ikke har adgang til IPADS.

Det er under tilsynet bemærket at Hjemmeplejen Nord har mangler i forhold til, at sikre at medarbejderne kender og læser instrukserne for håndhygiejne.	Det anbefales at Hjemmeplejen Nord iværksætter en indsats, der sikrer, at medarbejderne kender instrukserne på arbejdspladsen omkring håndhygiejne.
---	---

Begrundelse for tilsynsresultatet november 2015

Den kommunale hjemmepleje Nord er opdelt i 2 grupper, gruppe 1 og 3. Der er gået tilsyn i gruppe 3, da leder i gruppe 1 ikke var til stede.

Ledelsen fortæller, at generelt arbejdes løbende med handleplaner hos alle borgere, og at der hos de borgere, der har klippekort er opdaterede handleplaner.

Ledelsen oplyser, at medarbejderne benytter IPADS, hvor de kan skrive advis til leder omkring ændringer af borgers tilstand eller ændringer i ydelser. Leder oplyser, at hun, redigerer i de modtagne advis og videresender til visitationen, ved behov for ændringer i ydelserne.

Ledelsen oplyser, at der kan ringes til administrativ medarbejder om ændringer i borgers tilstand og/eller ændringer i visiterede ydelser. Det opleves, at en del medarbejdere kommer og oplyser om ændringerne i borgers tilstand eller ydelser.

Ledelsen oplyser, at medarbejderne har "se adgang" via deres IPADS til helhedsvurderingen, journalnotater og medicin, men at de ikke har tilladelse til at dokumentere i journalen. Ledelsen oplyser, at der fremadrettet er planlagt, at medarbejder skal dokumentere i journal vjh af IPAD, når der er en vis tryk- og sikkerhed i brugen af denne.

Tilsynet har ikke set at IPAD benyttes under besøg i borgers hjem.

Ledelsen oplyser, at det er vanskeligt at få tid til at dokumentere.

Ledelsen oplyser, at der afholdes ugentlige møder i gruppen med tværfaglige samarbejdspartnere, sygeplejen og akutteamet, med det fokus at "triagere" borgerne og udarbejde handleplaner på borgerne.

Ledelsen oplyser, at der er udarbejdet en proceduremappe på kontoret, hvori der blandt andet er instruks for medicinbehandling og håndhygiejne. Medarbejderne er informeret om at denne mappe befinder sig på kontoret. Ledelsen oplyser ligeledes, at der er planer om at "proceduremappen" skal ligge på IPAD som apps, således at medarbejdere kan hente info omkring diverse spørgsmål.

Tilsynet bemærker, at den ene medarbejder bærer ring under udførelse af praktisk hjælp.

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

Det observeres, at den sundhedsfaglige dokumentation i journalnotaterne lever op til kommunens vejledninger hertil. Tilsynet observerer, at der ikke på borger 1 har været dokumenteret siden maj 2014 trods, at borger 1 har været faldet for 5 dage siden.

Det observeres, at der ikke er sammenhæng mellem de visiterede ydelser og borgers handleplan, da disse ikke eksisterer på de 2 borgere, der deltager i tilsynet. Der er en sammenhæng mellem de visiterede ydelser, disponerede ydelser og borgers tilstand. Hos borger 2 er der en opdateret uge oversigt for visiterede ydelser.

Borgerne vurderer, at den tildelte hjælp svarer til deres behov. Borgerne er ikke orienteret om, hvor de skal henvende sig, hvis de får behov for at klage.

Borgerne modtager de visiterede besøg. Begge borgere oplever, at kvaliteten af den personlige og praktiske hjælp er tilfredsstillende, dette især når det er den faste medarbejder.

Borgerne oplyser, at blive inddraget og anvender deres egne ressourcer, når det er muligt. Borgerne oplever, at de har god kontakt og god dialog til medarbejderne. Begge borgere oplever, at der bliver talt pænt, og at der bliver lyttet til deres behov. Begge borgere har gode relationer i familie og venner og føler sig trygge.

Begge borgere får medicin, og administrerer selv denne i samarbejde med egen læge. Begge borgere er trygge ved dette. Begge medarbejdere kan referere til instruks, og de observationer der skal gøres i forbindelse med varetagelse af medicingivning.

Begge medarbejdere har begrænset kendskab til de af tilsynet udvalgte borgere.

Den ene medarbejder kender til handleplaner, og kan redegøre for regler omkring tilbagemelding til administrativ medarbejder ved ændringer, aflysning eller bytteydelser hos borger. Den anden

medarbejder kan delvis redegøre for dette, men oplyser ikke at kende proceduren i Hvidovre Kommune.

Begge medarbejdere kan redegøre for, trods deres sparsomme kendskab til borgerne, hvordan borgerne medinddrages i plejen. Begge medarbejdere kan delvis redegøre for, hvilken indsats der skal gøres for at fastholde borgers funktionsniveau. Den ene medarbejder oplyser, at opdatere sig på sin IPAD inden besøg. Den anden medarbejder oplyser, at søge information hos administrativ medarbejder.

Den ene medarbejder kan beskrive, hvorledes hun er bevidst om, at benytte talen og egen adfærd i forbindelse med, at skabe tryghed og omsorg for borger. Begge medarbejder oplyser, at benytte sig af samtalen og udviser interesse for borger ved at være nysgerrig.

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.

Håndhygiejne:

Handleplanen skal sikre, at alle medarbejdere får kendskab til og følger retningslinjer/instrukser for håndhygiejne.

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>Dog oplyser begge, at det er af betydning for kvaliteten, at det er den faste medarbejder der kommer.</p>		<p>Der findes ikke handleplaner i dokumentationen, eller i hjemmet hos begge borgere.</p> <p>Der findes en ugeplan med de visiterede ydelser hos borger 2.</p> <p>Det er observeret, at der ikke er sammenhæng med bemærkninger på medarbejder 1s køreliste, og borgers ydelse på nuværende tidspunkt.</p>	
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 2 – Borger har adgang til klageadgang.	<p>Begge borgere angiver ikke at vide, hvor de skal rette henvendelse, i forbindelse med at klage. Borger bliver af tilsynsførende oplyst om, at rette henvendelse både til leverandør og til Visitationen.</p> <p>Begge medarbejdere kender arbejdsgange i forbindelse med aflysning og ændring af hjælp hos den enkelte borger.</p>			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 3 – Borger modtager den visiterede hjælp til personlig pleje.	<p>Begge borgere vurderer, at den tildelte hjælp svarer til behov. Der er sammenhæng mellem besøgsoversigt og bevilligede ydelser i dokumentationssystemet.</p> <p>Det er observeret, at der hos borger 1, er 2 samarbejdsbøger der ikke indeholder en handleplan. Den ene samarbejdsbog indeholder gamle ikke aktuelle oplysninger. Hos borger 2 er der en samarbejdsbog, men manglende handleplan.</p> <p>Begge medarbejdere, kan delvis redegøre for plejen.</p>		<p>Det observeres, at medarbejder hos borger 1, ikke kender borger. Derudover er medarbejder 1 ikke bekendt med samarbejdsbog hos borger. Medarbejder 1 kan ikke opdatere sig, da der ikke er en handleplan på borger. Medarbejder oplyser, at vedkommende opdaterer sig på kontoret, inden der køres ud.</p> <p>Medarbejder 2 oplyser, at hun kender til samarbejdsbog og indhold samt kvitterer i denne.</p> <p>Det vurderes, at Hjemmeplejen Nord skal iværksætte en indsats der sikrer beskrivelsen af den sundhedsfaglige dokumentation i handleplaner, der sikrer brugen af 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.</p> <p>Begge borgere oplyser, at der er god dialog mellem borger og hjælper, og at der tages hensyn til borgers daglige ressourcer i plejen.</p> <p>Begge borgere er meget bevidste om, at holde sig i gang på det niveau, der er kræfter til.</p>		<p>Der foreligger ikke dokumentation for, hvorledes at borger anvender egne ressourcer i plejen.</p> <p>Begge medarbejdere oplyser, at der tales med borgerne omkring anvendelse af dagens ressourcer.</p> <p>Hjemmeplejen Nord skal sikre, at der fortsat udarbejdes handleplaner, der er individuelle og handlingsgivende.</p>	
Mål 5 – opgaveløsning der understøtter sundhedsfremme og forebyggelse.	<p>Der er ligger ingen indsatsområder på borgerne.</p> <p>Begge borgere udtrykker ikke bekymring på dette felt.</p>		<p>Det observeres, at der er mulighed for sundhedsfremmende tiltag hos borger 2.</p> <p>Begge borgere udtrykker vigtigheden af tillid i relationer med medarbejdere, for at deltage i en indsats der fremmer sundhedsfremme.</p>	
Mål 6 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicindos. iht. Sundhedsloven og lov om social service af sygeplejerske/ass.	<p>Begge borgere administrerer selv deres medicin i samråd med egen læge.</p>		<p>Medarbejder 1, ved ikke, om der findes instrukser på medicinhåndtering i kommunen, men kender disse i forbindelse med egen uddannelse.</p> <p>Medarbejder 2 kan delvis redegøre for, instruks for medicinhåndtering.</p>	

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 7 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinadm. iht. Sundhedsloven og lov om Social Service.	<p>Begge borgere oplever, at være tryk i forbindelse med selv, at administrere sin medicindosering.</p> <p>Begge medarbejdere kan oplyse om instruks, i forbindelse med medicin håndtering. Der oplyses, at tælle tab. I dosispakke eller æske og tjekke ugedage.</p>			
Mål 8 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse, hvor Hvidovre kommune er ansvarlig for medicindoseringen.	Begge borgere oplyser, at have styr på tidspunkter for indtagelse.			
Mål 9 – Oplever borgeren respekt, tryghed og sikkerhed i hverdagen.	<p>Der er observeret god faglig og respektfuld dialog, mellem borgere og medarbejdere.</p> <p>Begge borgere oplever, at være trygge og oplever at blive hørt og forstået.</p> <p>Begge borgere oplever, at faste medarbejdere giver mulighed for bedre dialog og derved tryghed.</p>			

	<p>Medarbejder 1 oplyser generelt, at tale med borger giver tryghed.</p> <p>Medarbejder 2 fortæller, ved at være bevidst om egen adfærd og sprog, samt vise nysgerrighed som metode til, at få et bedre kendskab til borger og det, der giver tryghed.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende bemærkninger	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. Dog er der ikke dokumenteret i journalnotat hos borger 1 siden maj 2014, trods fald for en uge siden.</p> <p>Det observeres, at der bliver talt pænt, og at der er en god omgangstone mellem borger og medarbejder.</p> <p>Det opleves, hos borger 1, at dialog og nysgerrighed bliver brugt i samarbejdet i</p>			

	<p>plejen.</p> <p>Hos borger 2 opleves der, at dialogen, at sprog og adfærd benyttes bevidst i samarbejdet med borger for, at skabe tryghed. Begge borgere oplever generelt, at der er god dialog, ligeledes at blive lyttet til.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	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 borgers behov og ressourcer.</p> <p>Borger 1 fortæller dog, at det ikke er den kommunale hjemmepleje, der gør rent, men at de medarbejdere der kommer, er opmærksomme i hverdagen. Medarbejder 1 oplyser, at benytte</p>		<p>Der observeres, at medarbejder 2 bærer ring.</p> <p>Der observeres, at der mangler tilgængelige handleplaner, således at medarbejder kan orientere sig.</p>	

	<p>handsker til personlig pleje generelt.</p> <p>Borger 2 fortæller, at der planlægges efter de behov og rutiner, som borger har, og at det fungerer fint.</p>			
--	--	--	--	--

Bilag 2

Samlet konklusion for Hjemmeplejen, distrikt Nord.

	<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 fra leverandøren modtager tilsynsrapporten. Handleplanen sendes til tilsynet som foretager opfølgingsbesøg, hvor 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>Handleplanen sendes til tilsynet som foretager opfølgingsbesøg hvor handleplanen er omdrejningspunktet.</p>

