

Hvidovre kommune

Børn og Velfærd

Sundheds- og Træningsafdelingen

Visitationen

visitationen@hvidovre.dk

November 2015

Rapport for kommunalt uanmeldt tilsyn

Hjemmeplejen Midt

Dato og tidspunkt for tilsyn:

Den 24. November 2015 kl. 08.30– 15.30

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

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 Midt, er udarbejdet af Børn og Velfærd, Sundheds - og træningsafdelingen, Visitationen.

2. Datagrundlag

Tilsynet omfatter 2 borgere, ud af i alt 630 borgere, med forskellig plejetyngde. Begge får personlig hjælp dagligt og praktisk hjælp hver 14. dag. Begge borgere modtager 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. Begge medarbejdere er fastansatte og været i hjemmeplejen en del 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.) Herunder §3 og §4

Tilsynet er udført af:

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

4. Samlet tilsynsresultat for Hjemmeplejen Midt

Der er på vegne af Børn og Velfærd, Hvidovre kommune, gennemført uanmeldt tilsyn hos Hjemmeplejen Midt, gruppe 2 og 3, der 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 det indsamlede datamateriale og den kvalitative analyse vurderes der at der er forhold af betydende mangler, som den kommunale hjemmepleje, Midt, skal handle på.

5. Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til Hjemmeplejen Midts 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 der iværksættes en indsats, der sikrer at hjemmeplejen Midt laver handleplaner, der beskriver den individuelle og vejledende handleplan hos alle borgere i dokumentationssystemet, således at disse er tilgængelig for den enkelte medarbejder. Det anbefales, at Hjemmeplejen Midt iværksætter en indsats, der sikrer at medarbejderne kender til handleplaner.
Det er under tilsynet bemærket, at Hjemmeplejen Midt har mangler i forhold til at sikre, at medarbejderne kender og læser	Det anbefales, at Hjemmeplejen Midt iværksætter en indsats, der sikrer at medarbejderne kender instrukserne på arbejdspladsen omkring medicingivning og

instrukserne for medicingivning og håndhygiejne.	håndhygiejne.
--	---------------

Begrundelse for tilsynsresultatet november 2015

Den kommunale hjemmepleje Midt er opdelt i 2 grupper, gruppe 2 og 3. Der er gået tilsyn i gruppe 3. Da den daglige leder ikke var til stede, blev der talt med leder af døgnplejen og driftsleder.

Ledelsen fortæller, at der arbejdes med handleplaner, og at der er udviklet nogle nye handleplaner i papirform, som skal udbredes i hele hjemmeplejen.

Ledelsen oplyser, at medarbejderne benytter IPADS, hvor de kan skrive advis til gruppeleder omkring ændringer af borgers tilstand samt ændringer i visiterede ydelser til gruppeleder. Det oplyses, at gruppeleder kopierer det skrevne ind i journalnotatet, redigerer i det og/eller sender advis videre til visitationen, hvis der er ændringer i visiterede ydelser.

Ledelsen oplyser, at medarbejdere har mulighed for at ringe til administrativ medarbejder, der så dokumenterer de ændringer, der er i borgers tilstand og/eller ændringer i visiterede ydelser hos den enkelte borger.

Ledelsen oplyser, at medarbejderne har "se adgang" via deres IPADS til helhedsvurdering, journalnotater og medicin, men at de ikke har tilladelse til at dokumentere i journalnotaterne. Derudover er der Apps på IPADen, der indeholder forskellig faglig information.

Der er ikke observeret brug af IPAD hos medarbejdere under tilsynsbesøget.

Ledelsen oplyser, at der fremadrettet arbejdes med, at medarbejder selv skal dokumentere i journalnotat.

Ledelsen oplyser, at der hver 14. dag afholdes møde i gruppen med tværfaglige samarbejdspartnere, sygeplejen og akutteamet, med det fokus at "triagere" borgerne og have fokus på de borgere, der kræver ekstra opmærksomhed.

Ligeledes oplyser ledelsen, at der på de ugentlige gruppemøder drøftes faglige udfordringer vedrørende borgerne, information fra ledelse, arbejdsmiljø, rehabilitering og forflytningspolitik.

Ledelsen oplyser, at der er udarbejdet en proceduremappe, hvor medarbejderne kan søge og læse om medicinhåndtering, håndhygiejne og andre relevante procedurer. Denne forefindes på kontoret.

Ledelsen oplyser, at der for nyligt er blevet gennemgået brug af Apps på IPAD.

Tilsynet observerer under besøget, at den ene medarbejder bærer ringe, ure og armbånd, og den anden bærer armbåndsurs samt skinne på finger med velkrobånd under udførelsen af personlig pleje.

Den sundhedsfaglige dokumentation i form af handleplaner er ikke dokumenteret i kommunens omsorgssystem og ej heller i borgers samarbejdsbog.

Det er observeret, at den sundhedsfaglige dokumentation ikke beskriver borgers egne ressourcer i plejen, således at medarbejderne kan se, hvor der skal hjælpes, støttes og/eller kompenseres.

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

Det observeres, at der ikke er sammenhæng mellem de visiterede ydelser og borgers handleplan, da disse ikke findes på de 2 borgere, der deltager i tilsynet. Der er sammenhæng mellem de visiterede ydelser, de disponerede ydelserne og borgers tilstand.

Endvidere findes der ikke opdaterede handleplaner i begge borgernes samarbejdsbøger. Hos borger 2 ligger der en plan for borgers ønsker for mad, morgen og middag, men ikke aften. Denne er udarbejdet af fast medarbejder i forbindelse med afholdelse af ferie. Det fremgår ikke af "planen", hvem der har skrevet den, og hvornår den er skrevet.

Der er ved tilsynet hos den ene borger observeret uoverensstemmelse mellem en af de visiterede ydelser, faktiske behov og køreliste.

Borgerne vurderer, at den tildelte hjælp svarer til deres behov. Begge borgerne oplyser, at der ikke er noget at klage over, men at de vil henvende sig til medarbejder, hvis de får behov for at klage.

Borgerne modtager de planlagte besøg og oplever at modtage den hjælp, de er visiteret til, og at der bliver taget hensyn til deres behov. Begge borgere er bekendt med samarbejdsbogen og oplever, at den ikke bliver brugt.

Kvaliteten af den personlige og praktiske hjælp er tilfredsstillende. Dog oplyser borger 2, at det ikke altid er tilfredsstillende, at få medicinen senere end der er planlagt, da borgers funktionsniveau afhænger af at borger får medicin på faste tider.

Borgerne inddrages og anvender deres egne ressourcer. Borgerne oplever, at de har god kontakt og god dialog til medarbejderne. Begge borgere føler sig lyttet til, forstået og respekteret i hverdagen. Begge borgere fortæller, at dialogen er nemmere og trygheden størst, når det er den faste medarbejder.

Den ene borgers medicin bliver doseret af hjemmesygeplejen, og borger får udleveret medicin af hjemmeplejen. Tilsynet observerer, at det er svært at få overblik over, hvor mange tabletter borger skal have 6 gange i døgnet. Det vurderes, at det er vanskeligt for medarbejder, der udleverer den doserede medicin at gennemskue, hvor mange tabletter der skal udleveres. Dette er meldt til sygeplejen samme dato, som tilsynet er foretaget.

Begge medarbejdere har svært ved at fortælle, hvilke observationer der skal gøres i forbindelse med udlevering af medicin. Tilsynet observerer, at der ikke benyttes fast medicinskema eller IPAD.

Det observeres, at der ikke er navn og CPR – nummer på borgers medicinæsker, og borgers medicin er i boks uden begrundelse.

Begge medarbejdere har kendskab til begge borgere. Medarbejderne har delvis kendskab til handleplaner. Begge medarbejdere kan redegøre for regler omkring ændringer, aflysning eller bytteydelse hos borger.

Begge medarbejdere kan redegøre for, hvorledes borger medinddrages i plejen og delvis redegøre for, hvilken indsats der skal gøres for at fastholde borgers funktionsniveau.

Begge medarbejdere kan beskrive, hvilke ønsker borger har til tiltaleform, levevis og respekt. Det observeres, at der er en meget "hjemlig" tone.

Medarbejderne fortæller, at de giver sig tid til at tale med borger i særlige situationer, hvis borger er ked af det. Den ene medarbejder fortæller at tilpasse sin adfærd afhængig af borgers humør, med det formål at gøre borger tryk.

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:

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

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>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 borger 1, at det er svært, når det ikke er faste medarbejdere, da borger oplever, at skulle fortælle, hvor ting står hver gang, og at det er utilfredsstillende.</p>		<p>Der findes ikke opdaterede handleplaner i dokumentationen og i hjemmet hos begge borgere. Hos borger 2, ligger der en ældre plan for ønsker omkring mad som er lavet i forbindelse med at fast medarbejder skulle på ferie.</p> <p>Det observeres uoverensstemmelse hos borger 1 mellem den visiterede ydelse på kørelisten og det behov, som borger er visiteret til. Det observeres, at borger selv varetager den visiterede ydelse.</p>	

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 2 – Borger har adgang til klageadgang.	<p>Begge borgerne ved, at de skal rette henvendelse til medarbejder, som kan give kontoret besked ved behov for at klage.</p> <p>Borger 1 oplyser, at det er datter, der primært tager sig af dette, hvis der er noget. Borger 2 oplyser, at han taler med fast medarbejder, der giver besked til kontoret. Begge borgere er oplyst om, at der kan tages kontakt til gruppeleder.</p> <p>Begge medarbejdere kender arbejdsgange i forbindelse med bytteydelse, afløsning og ændring af hjælp hos den enkelte borger.</p>			
Mål 3 – Borger modtager den visiterede hjælp til personlig pleje.	Begge borgere vurderer, at den tildelte hjælp svarer til deres behov.		Begge medarbejdere er delvis bekendt med borgernes problemstillinger. Medarbejdere kan ikke	

	<p>Der er sammenhæng mellem besøgsoversigt og bevilligede ydelser.</p> <p>Dog oplyser borger 1, at det ikke altid er helt til at vide, hvornår medarbejder kommer og leverer en ydelse.</p> <p>Begge medarbejdere kan delvis redegøre for plejen, da de kender borgerne.</p>		<p>opdatere sig, ved hjælp af dokumentationssystem eller samarbejdsbog, da der ikke er opdaterede handleplaner.</p> <p>Det vurderes, at Hjemmeplejen Midt skal iværksætte en indsats der sikrer beskrivelsen af den sundhedsfaglige dokumentation i handleplaner, der sikrer brugen af borgers ressourcer og medinddragelse i plejen.</p> <p>Medarbejder 2 oplyser, at der ikke er tid til at kigge på IPAD og orientere sig, så medarbejderen derfor mest benytter kørelisten til at orientere sig.</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>Dog oplyser borger 2, at det afhænger af dagene, hvor meget borger selv kan deltage, men at der deltages i personlig hygiejne.</p> <p>Det opleves, at der er god dialog mellem borger og medarbejder, og at der tages hensyn til borgers daglige ressourcer i plejen.</p> <p>Medarbejder 2 kan oplyse, hvilken hjælp og støtte hun yder i forbindelse med personlig hygiejne hos borger.</p>		<p>Der foreligger ikke dokumentation for, hvorledes borger anvender egne ressourcer i plejen.</p> <p>Der mangler handleplaner, der er individuelle og handlingsgivende.</p>	
Mål 5 – opgaveløsning der understøtter sundhedsfremme og forebyggelse.	<p>Der er indsatsområder på begge borgere.</p> <p>Borger 1, har et indsatsområde på kosten, men borger</p>		<p>Det observeres, at der hos borger 1 mangler handleplan i dokumentationen og i hjemmet, der understøtter, at borger kan håndtere praktiske</p>	

	<p>bekymrer sig om sit nedsatte syn og er afhængig af at alle, også nye medarbejdere, ligger ting på deres sædvanlige plads. Bekymrer sig ikke så meget om kosten, trods at der er fokus på diæten. Borger oplyser, at hun selv vil styre det med diæten.</p> <p>Borger 2 oplyser, at der ikke er nogen bekymringer. Der er indsatsområde på kath./poseskift.</p>		<p>gøremål i egen bolig i forbindelse med det dårlige syn.</p> <p>Det observeres, at der hos borger 2 mangler handleplan i dokumentation og samarbejdsbog i forbindelse med at understøtte forebyggelse af urinvejsinfektion.</p>	
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p>Mål 6 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicindos. iht. Sundhedsloven og lov om social service af</p>	<p>Borger 1 klarer selv sin medicin ved datters hjælp.</p> <p>Borger 2 modtager medicindosering af sygeplejen efter gældende retningslinjer for</p>		<p>Det observeres hos borger 2, at det er svært at gennemskue tider på medicinskema og sammenholde den med det antal tabletter, der ligger i doseringsæskerne.</p>	

sygeplejerske/ass.	<p>korrekt håndtering af medicin</p> <p>Borger 1 tager sin medicin selv, men er afhængig af at få sin medicin hældt op i et bæger.</p>		<p>I forbindelse med tilsynet blev det anbefalet at dette rettes hurtigst muligt.</p> <p>Medarbejder 2 oplyser, at give borger de doserede tabletter, men ikke at gøre sig observationer inden udlevering.</p>	
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p>Mål 7 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinadm. lht. Sundhedsloven og lov om Social Service.</p>	<p>Begge borgere oplever at være trygge i forbindelse med hjælp til medicindosering og indtagelse.</p>		<p>Begge medarbejdere kan ikke redegøre for observationer inden udlevering af medicin og kan ikke oplyse om, hvor der er mulighed for at finde instrukser for "korrekt medicin håndtering"</p> <p>Dog oplyser medarbejder 2, at hjælper skal blive i hjemmet, til medicinen er taget.</p>	

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p>Mål 8 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse, hvor Hvidovre kommune er ansvarlig for medicindoseringen.</p>	<p>Der foreligger et ikke opdateret medicinskema og medicinen er opbevaret i boks.</p> <p>Borger 2 oplyser god dialog med sygeplejen omkring ændringer i medicin.</p> <p>Borger 2 oplyser, at have styr på tidspunkter for indtagelse.</p>		<p>Det aktuelle skema, der ligger hos borger er ikke aktuelt/opdateret, og det er ikke muligt at undersøge, da medicinen er i boks.</p> <p>Det observeres, at det er svært at gennemskue, om den dagsæske der ligger hos borger indeholder det antal tabletter, som borger skal have.</p> <p>Medicinskemaet er ikke aktuelt/opdateret, det er svært at tælle tabletter, da der ikke er konsekvent er lavet tider på medicinskemaet. Det fremgår ikke klart, hvilke tabletter der skal gives på de forskellige tidspunkter.</p> <p>Borger oplyser ikke at vide, hvorfor medicinen er i låst boks. Borger oplever ikke altid at få sin medicin på de korrekte tidspunkter samt at det ikke er muligt for alle medarbejdere at få boksen op.</p>	

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p>Mål 9 – Oplever borgeren respekt, tryghed og sikkerhed i hverdagen.</p>	<p>Der er observeret god tone og respektfuld dialog mellem borgere og medarbejdere.</p> <p>Det er observeret, at der er kendskab til hinandens vaner.</p> <p>Begge borgere oplever at være trygge og oplever at blive hørt og forstået.</p> <p>Borger 1 oplyser, at have gode relationer i form af naboer og familie. Borger oplyser at hun ikke har så tryk dialog med afløsere.</p> <p>Ligeledes oplever borger 2 at have godt netværk i form af familie. Borger oplever at have en frisk måde at tale på med faste medarbejdere, og at det er mindre trygt med afløsere.</p> <p>Begge borgere oplever, at faste medarbejdere giver</p>			

	<p>mulighed for bedre dialog og derved tryghed.</p> <p>Begge medarbejdere oplyser, at de benytter talen og adfærden til at skabe tryghed og dialog. De oplyser at tage sig tid til at tale, hvis det er nødvendigt.</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. Der er både dokumenteret om ændring i ydelser og almen tilstand hos begge borgere.</p> <p>Det observeres, at der bliver talt pænt, og at der er en god "hjemlig" tone mellem borger og medarbejder hos begge borgere.</p> <p>Der opleves hos borger 2, at dialogen bliver brugt i samarbejdet mellem borger og medarbejder.</p>			

	Medarbejder oplyser ikke at tænke så meget over dialogen, men at det falder naturligt.			
	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.</p> <p>Begge borgere oplever stor tilfredshed med hjælpen samt hensynstagen til borgers behov og ressourcer.</p> <p>Begge borgere fortæller at være tilfredse og oplever fleksibilitet, hvis der er behov for mere rengøring et sted end et andet.</p>		<p>Det observeres, at medarbejder 1 bærer ringe armbånd og ur.</p> <p>Det observeres, at medarbejder 2 har skinne på finger.</p> <p>Det observeres, at der mangler tilgængelige handleplaner, således at medarbejdere kan orientere sig.</p>	

Bilag 2

Samlet konklusion for Hjemmeplejen Midt.

	<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.</p> <p>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 efter leverandøren har modtaget 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. Der skal udarbejdes en tids – og handleplan indenfor 5 dage. Handleplanen sendes til tilsynet som foretager opfølgingsbesøg hvor handleplanen er omdrejningspunktet.</p>