

Hvidovre kommune

Børn og Velfærd

Sundheds- og ældreafdelingen

Rapport for kommunalt uanmeldt tilsyn 2016

"Globel"

Dato og tidspunkt for tilsyn: d. 21. december 2016

1. Det kommunale uanmeldte tilsyn

Visitationen i Hvidovre kommune har i december 2016 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 tilsynsbesøget hos Servicefirmaet Global er udarbejdet af Børn og Velfærd, Sundheds- og ældreafdelingen, Visitationen.

2. Datagrundlag

Tilsynet omfatter 3 borgere, ud af i alt 67 borgere, med forskellig plejetyngde.

Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af borgernes pleje – og omsorgsjournal, den faglige dokumentation, tildelte ydelser, plejeplaner, indsatsområder og medicinskema. Borgerne har givet samtykke til at deltage i tilsynet.

Der er gennemført interviews med 3 borgere, og 1 medarbejder som var uddannet social- og sundhedshjælper.

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 3 borgere og 1 medarbejder
- 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 er udarbejdet på baggrund af gældende lovgivning:

Serviceoven §151 og kommunens 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 ældreafdelingen, Visitationen. Mail: visitationen@hvidovre.dk

4. Samlet tilsynsresultat og bemærkninger

Samlet tilsynsresultat og begrundelse for tilsynsresultatet for Servicefirmaet Globel d. 21. december 2016

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

På baggrund af det indsamlede datamateriale og den kvalitative analyse vurderes det, at der er enkelte bemærkninger, som Globel skal handle på.

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til Servicefirmaet Globels kvalitetssikring:

Indsatser	Anbefalinger
Det er under tilsynet bemærket, at der ikke forefindes handleplaner i borgernes hjem, der beskriver borgerens indsatser, samt er handleanvisende og vejledende.	Globel skal sikre, at der udarbejdes handleplaner, som er vejledende og handleanvisende, og som beskriver den enkelte borgers indsatser.
Det er under tilsynet bemærket, at der ikke forefindes samarbejdsmapper i borgernes hjem.	Tilsynet anbefaler, at Globel udarbejder samarbejdsmapper, der kan ligge i borgernes hjem. Samarbejdsmapperne bør indeholde en oversigt over indsatserne hos borgeren, samt tidspunktet for hvornår indsatserne leveres.

5. Tilsyn 2016

Dialog med ledelse

Leder for Global fortæller, at det for virksomheden er væsentligt at understøtte, at der er sket et "match" mellem borger og medarbejder. Ledelsen beskriver, at mange af virksomhedens borgere har nogle særlige behov, der bør tages hensyn til.

Overleveringen af indsatserne hos borgerne og eventuelle beskeder og fokusområder sker mundtligt fra ledelse til medarbejder. Der er ikke udarbejdet handleplaner vedr. den enkelte borgers ydelser og tilrettelæggelsen af disse, men i drøftelsen med leder klædes medarbejderne på, så de har viden om borgerens tilstand, hvilke indsatser borgeren modtager, samt hvordan indsatserne skal tilrettelægges. Medarbejderne modtager og kan læse kørelister og ydelsesoversigten på deres telefoner.

Ledelsen varetager de administrative opgaver, og det er hende, der fx vedligeholder data i omsorgssystemet og har dialogen med relevante parter udenom borgerens indsatser.

Virksomheden er ved at udarbejde mapper, der skal ligge i borgernes hjem. I denne forbindelse udarbejdes der også døgnrytme/handleplaner, der skal sikre at medarbejderne ved, hvilken hjælp borgeren modtager, og hvordan hjælpen skal tilrettelægges.

Interview af medarbejder

Medarbejderen fortæller, at virksomheden har en personalebog, som medarbejderne kan orientere sig i. I medarbejderbogen findes relevante instrukser og vejledninger af betydning for deres arbejde. Derudover findes der skriftlige vejledninger om medicin håndtering og hygiejne på tavlen i medarbejderens lokale.

Bilag 1

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 1- Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgers behov	<p>Borgernes journal indeholder en sammenhæng mellem visiterede ydelser og besøgsoversigten. Der er sammenhæng mellem de visiterede ydelser og borgernes tilstand.</p> <p>Borgerne mener at modtage den visiterede hjælp og beskriver, at de er meget tilfredse, dog ønsker en borger også at blive visiteret til at få tørret støv af.</p> <p>Medarbejderen kender borgernes visiterede ydelser, og kan fyldestgørende beskrive regler for aflysning og bytteydelser.</p>			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 2 – Borger har adgang til klageadgang.	Borgerne har kendskab til klageadgang, og medarbejderen er bekendt med borgernes ret til at klage.			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 3 – Borger modtager den visiterede hjælp til personlig pleje.	<p>Borgerne har ikke en samarbejdsbog.</p> <p>Borgerne fremstår velplejede.</p> <p>Borgerne er tilfredse med medarbejdernes indsats, og oplever at hjælpen tilrettelægges i overensstemmelse med deres behov og funktionsniveau. En borger oplever dog, at rengøringsdagen kan være forvirrende, fordi hun skal være hjemme hele dagen, og medarbejderne; ”kommer og går hele dagen”</p>	Medarbejderen kan beskrive fagligheden bag borgernes ydelser men fortæller dog, at det til dels skyldes, at borgerne selv har beskrevet dette for hende. Hun mener, at det vil være rart hvis der blev udarbejdet vejledende handleplaner vedr. den enkelte borgers ydelser.		

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 4 – Borger deltager aktivt i personlig pleje/anvender egne ressourcer	<p>Alle borgerne deltager aktivt i den personlige pleje. En borger forklarer, at det hun kan selv, gør hun selv, men at hun har brug for hjælp til hårvask. Borgerne er alle bekymrede for fald.</p> <p>Medarbejderen forklarer, at nogle gange kan borgerne klare alt eller det meste selv, og andre dage har de brug for mere hjælp.</p> <p>Medarbejderen forklarer, at hun har fokus på at guide borgerne i forbindelse med personlig pleje og tilrettelægger hjælpen med fokus på borgernes aktuelle funktionsniveau.</p>			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p>Mål 5 – opgaveløsning der understøtter sundhedsfremme og forebyggelse.</p>	<p>Alle borgerne modtager hjælp fra hjemmesygeplejen.</p> <p>Der observeres ikke risici i borgernes hjem der kan have betydning for sundhedsfremme eller forebyggelse.</p> <p>En borger udtrykker bekymring for oplevet træthed, som kan have sammenhæng med nedsat nyrefunktion og nedsat stofskifte. Borgeren blev i forbindelse med tilsynet opfordret til at søge læge i forbindelse med denne bekymring.</p> <p>En borger bekymres over nedsat gangfunktion; "jeg kan jo ikke gå". Borgeren modtager en genoptræningsindsats 1 gang ugentligt.</p> <p>Medarbejderen kan, hvor det er relevant, beskrive sundhedsfremmen og forebyggende</p>			

	indsatser hos den enkelte borger.			
	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 sygeplejerske/ass.</p>	<p>Medicinen er opbevaret i overensstemmelse med gældende retningslinjer.</p> <p>Borgerne administrerer selv deres medicin, bortset fra én borger som får sin medicin injiceret.</p> <p>Medarbejderen kan redegøre for de lokale instrukser for korrekt medicin håndtering. Hun kan ligeledes gøre rede for de ting, der skal kontrolleres inden medicinen gives til en borger.</p> <p>Hos én borger er der ikke overensstemmelse mellem indholdet i medicinæsker og medicinskemaet. Derudover er der ikke navn og cpr.nr. på alle æsker.</p> <p>Der har efterfølgende været dialog med hjemmesygeplejen, og der er taget</p>			

	hånd om de kritisable forhold.			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 7 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinadm. Iht. Sundhedsloven og lov om Social Service.	<p>Borgerne er trygge i forbindelse med hjælpen til medicinen.</p> <p>Medarbejderen kan fortælle relevant om observationer i forhold til medicinadministration, og tilrettelægger medicinadministration med blik for borgernes behov og funktionsniveau.</p>			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 8 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse, hvor Hvidovre kommune er ansvarlig for medicindoseringen.	<p>En borger fortæller at hjemmesygeplejen ikke havde doseret hendes medicin hvilket havde medført at hun havde været uden medicin i 2 dage, indtil hun selv havde gjort opmærksom på det.</p> <p>Hos to borgere findes der forældede medicinskemaer.</p> <p>Tilsynet har orienteret hjemmesygeplejen om ovenstående forhold og der er iværksat en indsats for at rette op på forholdene.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 9 – Oplever borgeren respekt, tryghed og sikkerhed i hverdagen.	<p>Der observeres respektfuld kommunikation og god omgangstone mellem medarbejder og borgere.</p> <p>Borgerne føler sig alle sikre og trygge i hverdagen, og respektfuld og god omgangstone.</p>			

	<p>En borger beskriver, at medarbejderen ved hvilke opgaver hun får hjælp til, og ved, hvordan hjælpen skal tilrettelægges.</p> <p>En anden borger beskriver, at medarbejderne er meget søde, og at hun er godt tilfreds.</p> <p>Den sidste borger beskriver, at hjælpen fungerer fint.</p> <p>Medarbejderen kan for den enkelte borgeres vedkommende beskrive, hvilke hensyn og handlinger hun kan gøre med henblik på, at borgeren føler sig tryk og sikker.</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>Den skriftlige dokumentation i borgernes journaler er saglig og faglig.</p> <p>Sproget anvendes vejledende og tilpasset den enkelte borger.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne taler pænt og</p>			

	<p>opfører sig hensynsfuldt.</p> <p>Medarbejderen kan beskrive, hvorledes hun støtter borgerne verbalt og non-verbalt, hvor hun eksempelvis guider dem trin for trin. Hun beskriver, at hun kommunikerer hele tiden for at skabe tryghed og glæde hos borgeren, hvilket også sker når de bare taler sammen.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 11 – Borger sikres hygiejnemæssigt forsvarlig renholdelse af bolig	<p>Borgernes hjem fremstår hygiejnisk forsvarlige, og borgerne er overordnet tilfredse med kvaliteten af rengøringen.</p> <p>En borger beskriver dog, at hun synes at hendes gulve ikke er helt rene efter gulvvask, og én anden borger vil gerne have vasket sine dørtrin, men er i det store og hele tilfreds.</p>	Der findes ingen besøgs- eller ydelsesoversigt i borgernes hjem, da der ikke er udarbejdet samarbejds-mapper.		

	<p>Medarbejderen kan fortælle om relevante hygiejniske opmærksomheder, og om hvorledes hun eksempelvis hos to af borgerne er opmærksom på holdbarhedsdato på madvarer og køleskabets rengøringsstand.</p>			
--	---	--	--	--

Bilag 2

Samlet konklusion for Globel

	<p>Ingen bemærkninger Dette betyder at det observerede lever op til lovgivning, forvaltningens regler, instrukser, værdier, rutiner, kvalitetsstandarder og almen faglig forstand.</p>
X	<p>Bemærkninger 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>
	<p>Betydende mangler Dette betyder, at det observerede på nogle områder ikke lever op til lovgivning, forvaltningens regler, instrukser, værdier, rutiner, kvalitetsstandarder og almen faglig forstand. 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 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>