

Hvidovre kommune

Børn og Velfærd

Sundheds- og ældreafdelingen

Rapport for kommunalt uanmeldt tilsyn for 2016

”PlejeDanmark”

Dato og tidspunkt for tilsyn: 10. Januar 2017

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

Visitationen i Hvidovre kommune har i perioden december 2016 gennemført en række uanmeldte tilsyn hos kommunens leverandører og borgere, der modtager personlig og praktisk hjælp i eget hjem. Tilsynet med PlejeDanmark var dog først muligt at gennemføre d. 10. januar 2017.

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 PlejeDanmark er udarbejdet af Børn og Velfærd, Sundheds - og ældreafdelingen, Visitationen.

2. Datagrundlag

Tilsynet omfatter 3 borgere, ud af i alt 90 borgere, med forskellig plejetyngde. De borgere, som tilsynet omfattede, var alle visiteret til praktisk hjælp og personlig pleje. Én af borgerne er visiteret til hjemmesygepleje.

Dataindsamlingen er fortaget 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. Medarbejderen er ufaglært, og har 6 års erfaring. Medarbejderen er uddannet elektriker. 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 private leverandør 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, medarbejder og ledelse.

Skabeloner er udarbejdet på baggrund af den gældende lovgivning:

Serviceoven §151 og kommunes 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. Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat og begrundelse for tilsynsresultatet d. 10. januar 2017

for PlejeDanmark

Der er på vegne af Børn og Velfærd, Hvidovre kommune, gennemført uanmeldt tilsyn hos PlejeDanmark, der er en privat leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp.

På baggrund af tilsynet vurderes det, at PlejeDanmark ikke leverer ydelser i den faglige kvalitet som borgerne er berettiget til. Det vurderes ligeledes, at borgernes hjælp ikke tilrettelægges fagligt forsvarligt ud fra de kommunale retningslinjer for faglig dokumentation og i det daglige arbejde.

Tilsynet medfører indsigt i, at borgerne ikke er tilfredse med kvaliteten af den leverede hjælp, og samarbejdet med PlejeDanmark. Tilsynet har ligeledes observeret, at PlejeDanmarks ydelser ikke gennemgående leveres i overensstemmelse med de kommunale kvalitetsstandarder og borgernes afgørelser, visitationer og retskrav.

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

Tilsynets bemærkninger, anbefalinger og krav

PlejeDanmark skal udarbejde en handleplan vedr. nedenstående indsatser, som tilsendes Visitationen indenfor 5 hverdage fra dd., dvs. senest d. 28. februar 2017.

Indsatser	Krav
1. PlejeDanmark skal sikre, at der er sammenhæng mellem visiterede ydelser, de leverede ydelser og omsorgen for den enkelte borger.	Der er sammenhæng mellem visiterede ydelser, de leverede ydelser og omsorgen for den enkelte borger.
2. PlejeDanmark skal sikre, at borgerne modtager den visiterede hjælp.	Borgerne modtager den visiterede hjælp.

3. PlejeDanmark skal sikre, at borgerne modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse iht. Sundhedsloven og gældende instrukser.

Borgerne modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse iht. Sundhedsloven og gældende instrukser.

5.Tilsyn 2016

Dialog med ledelsen

PlejeDanmark har 90 borgere tilknyttet virksomheden. Ledelsen fortæller, at der er ansat 10-11 medarbejdere. På tilsynet blev der talt med en medarbejder og begge ledere.

Ledelsen fortæller, at de aktuelt er optagede af, at alle borgerne skal omdisponeres i Care, der skal laves nye kørelister etc. PlejeDanmark fortæller, at de endnu ikke har ansat en sygeplejerske, men en sygeplejerske skal angiveligt tiltræde stillingen d. 1. februar 2017. Ledelsen har endnu ikke klarhed over, hvilke konkrete opgaver sygeplejersken skal løse.

Ledelsen beskriver, at arbejdet med handleplaner er påbegyndt. Medarbejderne har fået til opgave at udarbejde handleplanerne vedr. deres faste borgere, herefter afleveres handleplanen til ledelsen, som renskriver dem. Det er ligeledes medarbejderne, der har til opgave at sikre, at indholdet af borgernes mapper er opdaterede.

Ledelsen fortæller, at de mødes med medarbejderne dagligt på kontoret efter endt arbejdsdag. Derudover er de tilgængelige på telefonen. Ledelsen fortæller, at de som regel møder ind på kontoret i Hvidovre, men at de har mulighed for at redigere og udarbejde fx kørelister fra hjemmearbejdspladser.

Medarbejderne modtager kørelister enten på deres private telefoner i form af en e-mail eller fysisk på kontoret. Derudover modtager medarbejderne fælles beskeder fra ledelsen ved behov.

Interview af medarbejder

Medarbejderen beskriver, at medarbejdergruppen mødes i mindre grupper og ikke har større mødefora hele medarbejdergruppen. Oplæring af nye medarbejdere sker på to-mandshånd, og derudover modtager de information fra ledelsen på telefonen. Medarbejderne ser ikke ledelsen dagligt, da ledelsen møder ind på forskellige tidspunkter, men det er altid muligt med telefonisk kontakt til kontoret.

Medarbejderen beskriver den seneste tid i virksomheden som "mærkelig", idet de har ventet på, hvorvidt leverandøren blev godkendt i henhold til nye skærpede krav til leverandørerne. Medarbejderen siger; "Nu kan vi rigtigt gå i gang". Medarbejderen oplever, at ledelsen sikrer, at der er god information til medarbejderne, men at informationen til borgerne kan "glippe".

Bilag 1

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 1- Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgers behov	Der er sammenhæng mellem de visiterede ydelser og borgernes tilstand.		<p>Borgerne mener delvist, at modtage den visiterede hjælp.</p> <p>Borgeren beskriver, at hjælperne ikke kan nå at levere de ydelser, hun er visiteret til.</p> <p>Borgeren fortæller, at hun er visiteret til tøjvask, men hun skal bede medarbejderne om at færdiggøre indsatsen, når tøjet skal lægges sammen og på plads.</p> <p>En anden borger fortæller, at hun er taknemmelig for hendes hjælp, men at hun ingen faste hjælpere har tilknyttet. Én gang har en hjælper glemt at vaske hendes gulv. Borgeren mener, at det manglende overblik over borgerens ydelser, skyldes de skiftende medarbejdere. Forud for besøget hos borgeren af tilsynet,</p>	<p>En borger forklarer, at hun "bytter" sine rengøringsydelser til fordel for et dagligt, hurtigt, bad. Hendes faste hjælper er dygtig til den personlige pleje, og kan derfor nå at hjælpe med det daglige bad. Hun fortæller, at hun bevidst prioriterer den personlige hygiejne højere end den praktiske hjælp. Det fremgår af borgerens sag, at hun er visiteret til et bad i hverdagene, samt støvsugning, gulvvask, rengøring af badeværelse og aftørring af støv hver 14. dag.</p>

			<p>har borgeren været i gang med at opstable stole i lejligheden, da hun mente at skulle have gjort rent denne dag. Leverandøren er dog ikke dukket op, og borgeren er derfor i tvivl om, hun har erindret korrekt. Borger orienteres om, at hun bør kontakte leverandøren med henblik på afklaring. Det viser sig senere på dagen, at borgeren ikke var blevet orienteret om, at tiden for den praktiske hjælp var blevet ændret.</p> <p>Den sidste borger fortæller, at hun modtager den visiterede hjælp. Hun oplever dog ikke, at indholdet og kvaliteten af hjælpen modsvarer det, hun er blevet lovet af PlejeDanmark. Borgeren fortæller, at der ikke har været noget at udsætte på virksomheden de første 6 måneder, men at kvaliteten herefter har ændret sig markant.</p>	
--	--	--	---	--

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 2 – Borger har adgang til klageadgang.	<p>To af borgerne ved, at de kan rette eventuelle klager til virksomheden.</p> <p>Medarbejderen beskriver, at borgerne kan rette eventuelle klager til PlejeDanmarks kontor eller til Hvidovre Kommune.</p>	<p>Den ene borger modtager råd og vejledning af tilsynet om, hvortil hun kan rette eventuelle klager, og det sikres, at hun har telefonnummeret til leverandøren.</p> <p>En borger beskriver, at hun oplever at leverandøren, på trods af klager, ikke handler på det de lover. Borgeren og hendes pårørende siger, at de mener, at leverandøren lyver.</p>		

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 3 – Borger modtager den visiterede hjælp til personlig pleje.	<p>Borgerne har en samarbejdsbog, som indeholder et notatark, hvorpå medarbejderne noterer deres initialer, samt tidspunkt og ydelser.</p> <p>To af borgerne har kendskab til samarbejdsbogen.</p> <p>To af borgerne udtrykker tilfredshed med medarbejdernes indsats og oplever, at hjælpen tilrettelægges i tråd med deres ressourcer, vaner og ønsker.</p> <p>Borgerne fremstår velplejede.</p> <p>Medarbejderen har kendskab til samarbejdsbøgerne og besøgsoversigten i borgernes mapper.</p> <p>Medarbejderen forklarer, at hun, hos sine "faste" borgere, kan beskrive de faglige problemstillinger, der ligger til grund for</p>	<p>En borger har ikke kendskab til samarbejdsbogen, men finder en brochure frem, som indeholder leverandørens kontaktoplysninger. Borgeren beskriver, at hun ikke ved så meget om virksomheden.</p> <p>En borger udtrykker stor utilfredshed med medarbejdernes indsats og mener ikke, at hjælpen tilrettelægges under hensyn til vedkommendes ressourcer, vaner og ønsker. De beskriver leverandøren som "en rodebutik". Borgeren beskriver at virksomheden, på trods af, at borgeren har givet dem besked om fx hospitalsbesøg, ikke rykker aftalerne. Dette fører til besøg på uhensigtsmæssige</p>	<p>PlejeDanmark har ikke udarbejdet vejledende og handleanvisende handleplaner vedr. de besøgte borgernes indsats. En borger har en handleplan i vedkommendes mappe, som borgerens datter har udarbejdet. PlejeDanmark har modtaget denne, og har efterfølgende lagt den i borgerens mappe.</p> <p>En borger fortæller, at hun, i forbindelse med leverandørskifte, ikke har modtaget ydelser hun jf. "klippekortet" har været berettiget til. Tilsynet har undersøgt forholdet. PlejeDanmark er blevet oplyst om målgruppen for klippekortet for 2016. Virksomheden har ikke opkrævet betaling for klippekort-ydelser for nogen borgere i hele 2016.</p>	

	<p>borgernes visitation til hjælp. Hvis hun tildeles en ny borger, kontakter hun en kollega for at få viden om tilrettelæggelsen af hjælpen hos borgeren.</p>	<p>tidspunkter, eksempelvis også når borgeren ikke er hjemme eller er på vej ud af døren til hospitalet.</p> <p>Borgeren fortæller, at de har afvist medarbejdere, som er kommet til de aflyste aftaler, og at disse medarbejdere alligevel har noteret besøget på besøgsoversigten i mappen, at de har aflagt besøget. Samme borger fortæller, at medarbejderne ikke har leveret fyldestgørende hjælp, med henvisning til at de har sagt, at de ikke havde tid til at være der mere, da de skulle videre til et andet borgerbesøg.</p>		
--	---	---	--	--

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 4 – Borger deltager aktivt i personlig pleje/anvender egne ressourcer	<p>Borgerne kan beskrive hvorledes, de selv konkret bidrager til den personlige pleje, hvor de anvender individuelle ressourcer.</p> <p>Medarbejderen kan beskrive hvorledes hun understøtter borgerne i at anvende egne ressourcer i forbindelse med den personlige pleje. Hun forklarer, at hun hjælper borgeren med det vedkommende ikke selv kan.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 5 – opgaveløsning der understøtter sundhedsfremme og forebyggelse	<p>Der er for en borgers vedkommende formuleret 2 indsatser i forbindelse med borgerens sygepleje.</p> <p>To af borgerne beskriver, at opleve nedsat hørelse og svimmelhed. Dette</p>			

	bekymrer dog ikke borgerne.			
	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>En borger er visiteret til hjemmesygepleje. Der findes opdateret medicinskema i borgerens bog, og medicinen er opbevaret i overensstemmelse med gældende retningslinjer.</p> <p>Borgeren udtrykker stor tilfredshed med hjemmesygeplejen, og beskriver at hun får den doserede medicin på det aftalte tidspunkt.</p>	<p>Hjemmesygeplejens papirer vedr. borgerens medicin er sammenblandede med hjemmeplejens papirer.</p>	<p>Medarbejderen beskriver, at hun forud for administrationen af borgernes medicin skal tjekke pilleæskerne for at se, om antallet er det samme, som det plejer at være. Hvis der er ændringer i antallet af piller spørger medarbejderen borgeren om der er sket ændringer i borgerens medicin. Medarbejderen fortæller, at hvis hun oplever noget, hun ikke synes giver mening, kontakter hun den kommunale hjemmesygepleje.</p> <p>Medarbejderens beskrivelser af opmærksomheder i forbindelse med medicinadministration lever ikke op til gældende instrukser på området.</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>Borgeren fortæller, at hun modtager den visiterede hjælp til medicin-administration, og hun udtrykker tryghed ved hjælpen.</p>			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p>Mål 8 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse, hvor Hvidovre kommune er ansvarlig for medicin-doseringen.</p>	<p>Der er medicinskema i borgerens hjem, og der er overensstemmelse med medicinskemaet og indholdet i borgerens pilleæsker.</p> <p>Medarbejderen forklarer adspurgt, at hun i forbindelse med borgere, der er visiteret til medicin-administrationen, er opmærksom på, om borgeren tager for mange piller. Hun har også en særlig opmærksomhed på borgere, der har synkebesvær.</p>			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 9 – Oplever borgeren respekt, tryghed og sikkerhed i hverdagen.		<p>En borger beskriver, at hun har dårlig dialog med medarbejderne i dagtimerne, men at samarbejdet med medarbejderne om aftenen er ok. Hun oplever, at hun og medarbejderne om dagen taler forbi hinanden. Derfor er hun holdt op med at tale med medarbejderne. Hun svarer kun på spørgsmål, der vedrører plejen. Borgeren betegner hjælpen i aftenstimerne som god.</p> <p>En anden borger, som mener at have skiftet leverandør for nylig, fortæller, at det er svært for hende at føle sig tryk, fordi hun får hjælp fra en ny medarbejder hver gang. Hun beskriver ligeledes, at hun ikke har overblik over, hvornår</p>		

		<p>medarbejderne kommer, og hvilke opgaver de skal hjælpe med hvornår.</p> <p>En sidste borger beskriver, at kvaliteten af hendes samarbejde med medarbejderne afhænger af om det er faste medarbejdere eller vikarer.</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>I forbindelse med tilsynet hos en af borgerne observeres det, at medarbejderen bruger det verbale og nonverbale sprog relevant i samspillet med den pågældende borger.</p> <p>Medarbejderen kan redegøre for, hvordan hun bruger sproget i forbindelse med plejen af borgeren.</p>		<p>Der for en borgers vedkommende dokumenteret to gange i 2016 i journalnotaterne. Der er ikke dokumenteret vedr. to af borgerne i hele 2016.</p> <p>En borger fortæller, at hun ikke oplever respektfuld og hensynsfuld tale og adfærd fra alle medarbejderne.</p>	

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p>Mål 11 – Borger sikres hygiejnemæssigt forsvarlig renholdelse af bolig</p>	<p>Den hygiejniske tilstand i borgernes hjem fremstår forsvarlig.</p>	<p>Alle borgerne beskriver, at de ikke er tilfredse med de hygiejniske forhold i deres hjem.</p> <p>Borgerne forklarer, at de ikke oplever, at hjælpen tilrettelægges i tråd med deres ønsker, vaner og ressourcer.</p> <p>En borger forklarer; "Nej, hun har ikke tiden til det, siger hun". En anden borger fortæller, at medarbejderen medbringer handsker fra vedkommendes bil. Borgeren mener derfor ikke, at medarbejderne overholder hygiejniske principper.</p> <p>Rengøringen er til gengæld god nok, men det skyldes, jf. borgeren, at ægtefamilien holder øje med dem, for</p>		

		medarbejderne "er jo ligeglade".		
--	--	----------------------------------	--	--

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.</p> <p>Men der er forhold som der skal handles på.</p>
	<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>
X	<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</p>

	til tilsynet som foretager opfølgingsbesøg hvor handleplanen er omdrejningspunktet.
--	---