

Hvidovre kommune

Børn og Velfærd

Sundheds- og ældreafdelingen

Rapport for kommunalt uanmeldt tilsyn

Hjemmeplejen Vest

Dato og tidspunkt for tilsyn: d. 1. december 2016

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

Hjemmeplejen Vest modtog et uanmeldt tilsyn d. 1. december 2016.

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

2. Datagrundlag

Tilsynet omfattede 3, ud af i alt 559 borgere, med forskellig plejetyngde. Borgerne modtager både praktisk hjælp og personlig pleje, men ikke medicinadministration

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, samt 2 medarbejdere med en baggrund som social- og sundhedshjælpere. Der har i forbindelse med tilsynet ligeledes været efterfølgende dialog med ledelsen.

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 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.

De anvendte skabeloner er udformet 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 ældreafdelingen, Visitationen.

4. Samlet tilsynsresultat for Hjemmeplejen Vest

Der er på vegne af Børn og Velfærd, Hvidovre kommune, gennemført uanmeldt tilsyn hos Hjemmeplejen Vest, 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. Tilsynet vurderer ligeledes, at der er bemærkninger, som Hjemmeplejen Vest skal handle på.

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til Hjemmeplejen Vests fremadrettede udvikling:

Indsatser	Krav
Det er under tilsynet bemærket, at der ikke er udarbejdet vejledende og handleanvisende handleplaner vedr. borgernes indsatser.	Hjemmeplejen Vest skal sikre, at der udarbejdes vejledende og handleanvisende handleplaner vedr. den enkelte borgers indsatser. Da dette var et indsatsområde i handleplanen i forlængelse af tilsynet i 2015 defineres forholdet som en betydende mangel.

5. Tilsynet 2016

Interview af ledelsen

Gruppenlederen for Hjemmeplejen Vest fortæller, at de i det forgangne år har arbejdet i relation til de mål, der var beskrevet i handleplanen, der blev udarbejdet i forlængelse af tilsynet i 2015. Det uanmeldte tilsyn i 2015 påpegede forhold af betydende mangler vedr.; borgernes individuelle og handlevejledende handleplaner, medarbejdernes kendskab til og praksis vedr. retningslinjer/ instrukser for håndhygiejne, samt medarbejdernes kendskab til og praksis vedr. instruksen om korrekt håndtering af medicin.

Hjemmeplejen Vest har efterfølgende iværksat indsatser med henblik på at sikre, at der i borgernes hjem foreligger handleplaner, der er vejledende og handleorienterede, jf. de indsatser borgerne modtager og under hensyntagen til borgernes ressourcer. Leder beskriver, at det dog fortsat er en udfordring for Hjemmeplejen Vest at sikre, at handleplanerne bliver i borgerens samarbejdsmappe i hjemmet. Lederen forklarer, at nogle borgere forlægger eller smider dokumentet bort.

Leder ser, at medarbejderne er gode til at orientere sig på deres iPads i forbindelse med et besøg hos en borger. Dette sker forud for besøget, så medarbejderen har overblik over borgers behov og tilstand, samt borgerens indsatser når medarbejderne er i hjemmet hos borgeren. Hun udtrykker ønske om, at medarbejderne fremover får forøget adgang til at dokumentere i omsorgssystemet. Medarbejderne kan derved dokumentere, opdatere og handle i relation til borgerens aktuelle indsatsområder, herunder også borgerens individuelle handleplan. Dette er aktuelt ikke en mulighed, da det er gruppelederen, der har adgang til at dokumentere i omsorgssystemet. Dette er et ønske, som også er udtrykt i handleplanen for Hjemmeplejen Vest i forbindelse med tilsynet i 2015.

Ledelsen ser frem til den forestående implementering af Triagetavler i den kommunale hjemmepleje. Hun forklarer, at metoden vil medføre, at medarbejderne kontinuerligt skal observere og dokumentere borgerens tilstand. I kraft af triageringen bliver medarbejderne mere relevant it-understøttet til gavn for borgerens indsatser.

I forbindelse med det uanmeldte tilsyn forefindes der på medarbejdernes bord instruktioner vedr. korrekt håndhygiejne og medicinadministration. Dette har været et fokusområde for Hjemmeplejen Vest i det forgangne år. Ledelsen beskriver, at det er hendes oplevelse at medarbejderne har opnået god forståelse for de beskrevne instrukser og nu arbejder i tråd med disse.

Medarbejderne fortæller, at de savner elektroniske muligheder for eksempelvis, at kunne skrive i borgernes handleplaner. De oplever at handleplanerne forsvinder hos nogle borgere, og også at nogle borgere kan opleve det krænkende, at have en skriftlig handleplan liggende i deres hjem.

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 visiterede hjælp og borgernes behov.</p> <p>De interviewede medarbejdere har kendskab til borgernes ydelser, herunder også arbejdsgange i forbindelse med bytteydelse, aflysning og ændring af hjælp hos den enkelte borger.</p>		<p>Der forefindes handleplaner i samarbejdsbøgerne hos to af de tre besøgte borgere.</p> <p>Handleplanerne beskriver de ydelser borgerne er visiterede til. Handleplanerne er udaterede, og er ufyldstgørende udfyldt, da de ikke indeholder vejledende eller handleanvisende information</p>	

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 2 – Borger har adgang til klageadgang.	<p>En borger angiver ikke at vide, hvortil hun skal rette sin klage, mens de to øvrige borgere har kendskab til klagemulighederne.</p> <p>Borgeren, der ikke havde kendskab til mulighederne for at klage, modtog i forbindelse med tilsynet råd og vejledning i forhold til dette, samt telefonnumre til de pågældende afdelinger.</p> <p>Medarbejderne kan beskrive borgerens muligheder for at klage til Hjemmeplejen Vest eller Visitationen.</p>			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p>Mål 3 – Borger modtager den visiterede hjælp til personlig pleje.</p>	<p>Borgerne fortæller, at de modtager den hjælp og støtte de er visiterede til.</p> <p>To borgere har kendskab til samarbejdsbogen i hjemmet. Én af disse borgere ved dog ikke, hvad bogen indeholder. Én borger har ikke kendskab til samarbejdsbogen, dog kender vedkommendes hustru til denne.</p> <p>Alle borgerne er tilfredse med medarbejdernes indsats og mener, at hjælpen tilrettelægges med respekt for deres ressourcer, vaner og ønsker.</p> <p>Borgerne fremstår velplejede.</p> <p>Medarbejderne ved, at der forefindes samarbejdsbøger i hjemmene, og kan beskrive de faglige problemstillinger, der</p>	<p>Alle borgerne har en samarbejdsbog. Ved gennemgangen af borgernes samarbejdsbøger ses det, at samarbejdsbøgenes besøgsoversigt er uopdaterede.</p>		

	ligger til grund for borgernes visitation til hjælp.			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p>Mål 4</p> <p>Borger deltager aktivt i personlig pleje/anvender egne ressourcer</p>	<p>Borgerne deltager aktivt i tilrettelæggelsen af den personlige pleje, hvor alle beskriver at de ønsker at deltage, og at deres egne ressourcer inddrages.</p> <p>Borgerne kan alle redegøre for hvorledes de selv bidrager, efter eget ønske, til den personlige pleje og praktiske hjælp.</p> <p>Medarbejderne beskriver hvorledes de aktivt, under hensyntagen til borgernes aktuelle funktionsniveau, inddrager borgernes ressourcer i tilrettelæggelsen og udførelse af den praktiske hjælp og personlige pleje.</p>			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 5 – Opgaveløsning der understøtter sundhedsfremme og forebyggelse.	Medarbejderne kan, for de borgere, hvor det er relevant, redegøre for relevante opmærksomheder vedr. forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, eksempelvis i forbindelse øget risiko for urinvejsinfektioner eller ernæring.			
Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold	Kritisable forhold
Mål 6 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicindos. iht. Sundhedsloven og lov om social service af sygeplejerske/ass.	I forbindelse med tilsynet i Hjemmeplejen Vest blev der, ved et tilfælde, ikke udtrukket borgere der modtog medicin dosering eller -			

	<p>administration af hjemmeplejen.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for de lokale instrukser for korrekt medicin-håndtering, hvor de redegør korrekt for hvad der skal kontrolleres, inden medicinen gives.</p> <p>I de hjem, hvor medicindoseringen varetages af hjemmesygeplejen, er dokumentationen i hjemmet blevet gennemgået.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 7 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinadm. iht. Sundhedsloven og lov om Social Service.	Ikke relevant			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 8 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse, hvor Hvidovre kommune er ansvarlig for medicindoseringen.	Ikke relevant			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 9 – Oplever borgeren respekt, tryghed og sikkerhed i hverdagen.	Borgerne beskriver, at de er trygge i hverdagen, og har en god kontakt og dialog med de faste hjælpere, der kommer i hjemmet. Medarbejderne kan, konkret for de individuelle borgere, komme med konkrete eksempler	En borger beskriver, at vedkommende oplever, at der er sammenhæng mellem kvaliteten af den leverede hjælp, og om det er en fast medarbejder, der leverer hjælpen.		

	på, hvilke handlinger og hensyn der bidrager til, at borgerne oplever tryghed og sikkerhed.			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 10 – Medarbejder anvender sproget som professionelt værktøj, i forbindelse med udøvelse af pleje og omsorg for borger.	<p>Der er faglig og saglig dokumentation i journal og journalnotater.</p> <p>Der observeres god dialog og omgangstone mellem medarbejder og borger.</p> <p>Borgerne beskriver, at de oplever, at der tales pænt og hensynsfuldt til dem.</p> <p>Medarbejderne kan give konkrete eksempler på, hvordan de hensigtsmæssigt kan møde og støtte borgerne. De beskriver ligeledes, hvordan de bruger anerkendende sprogbrug og samspil med borgeren til at</p>			

	understøtte en positiv dialog og et velfungerende samarbejde omkring indsatserne i hjemmet.			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 11 – Borger sikres hygiejnemæssigt forsvarlig renholdelse af bolig	Borgerne udtrykker tilfredshed med den leverede hjælp. Dog bemærker to af borgere, at rengøringen ikke lever op til deres egne standarder, og at dette er sammenhængende med, at medarbejderne ikke må flytte tæpper og møbler.			

Bilag 2

Samlet konklusion for Hjemmeplejen Vest

	<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>