

Hvidovre kommune

Børn og Velfærd

Sundheds- og ældreafdelingen

Rapport for kommunalt uanmeldt tilsyn

Hjemmeplejen Nord

Dato og tidspunkt for tilsyn: d. 5. december 2016

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 ældreafdelingen, Visitationen.

2. Datagrundlag

Tilsynet omfatter 3 borgere, ud af i alt 339 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, 2 medarbejdere med en baggrund som 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 2 medarbejdere, samt gruppeleder.
- 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 ældreafdelingen, Visitationen. Mail: visitationen@hvidovre.dk

4. Tilsynets resultater og bemærkninger

Der er på vegne af Børn og Velfærd, Hvidovre kommune, gennemført uanmeldt tilsyn hos Hjemmeplejen Nord, 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 det, at der er bemærkninger, som den kommunale hjemmepleje Nord skal handle på.

Begrundelse for tilsynsresultatet

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

Indsatser	Krav
Det er under tilsynet bemærket, at der ikke er udarbejdet vejledende og handleanvisende handleplaner vedr. borgernes indsatser.	Hjemmeplejen Nord 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.
Det er under tilsynet bemærket, at kvaliteten af den hjælp og pleje vikarer udfører ikke er hensigtsmæssig.	Hjemmeplejen Nord skal iværksætte en indsats, der skal sikre, at vikarer oplæres og kvalificeres til at varetage plejen og den praktiske hjælp hos borgerne.

5. Tilsynet 2016

Interview af ledelsen

Gruppenleder for hjemmeplejen Nord fortæller, at enheden i det forgangne år har iværksat indsatser med henblik på at imødekomme de beskrevne mål i handleplanen, som blev udarbejdet i forbindelse med tilsynet i 2015. I den forbindelse udtrykker hun et stort ønske om, at det bliver muligt at udarbejde borgernes handleplaner digitalt, således at medarbejderne selvstændigt kan udarbejde og justere disse. Aktuelt er det gruppelederne, der har adgang til borgernes data.

Lederen mener, at den kommende implementering af triagering i hjemmeplejen, vil medføre et øget fokus på forebyggelse og observation og dokumentation af borgerens daglige tilstand, og dermed måske også vil nedbringe behovet for handleplaner for borgerne.

I forbindelse med det uanmeldte tilsyn ses der flere steder i Hjemmeplejen Nords fysiske lokaler, ophængte plakater, der beskriver instrukserne vedr. medicinhåndtering og korrekt 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 visiterede hjælp og borgernes behov og tilstand.</p> <p>Borgerne mener, at modtage den hjælp de er visiterede til.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til borgernes ydelser, herunder også arbejdsgang i forbindelse med bytteydelse, aflysning og ændring af hjælp hos den enkelte borger.</p>	<p>En borger vejledes af tilsynet om at søge om boligændringer. Aktuelt sengebades hun, da det ikke er muligt, at køre hendes kørestol ud på badeværelset.</p> <p>En borger har to samarbejdsbøger i hjemmet, hvori der findes uaktuelle og uopdaterede oplysninger.</p> <p>Der findes handleplaner i alle borgernes samarbejdsbøger. Handleplanerne er håndskrevne. Én af handleplanerne er udateret. En anden handleplan er ikke opdateret og modsvarer ikke</p>		

		borgers funktionsniveau og behov. Ingen af handleplanerne er handleanvisende eller vejledende.		
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 2 – Borger har adgang til klageadgang.	<p>Borgerne ved alle, at de kan kontakte hjemmeplejen hvis der er forhold de ønsker at klage over.</p> <p>Borgerne orienteres, i forbindelse med tilsynet, om at de ligeledes har mulighed for at kontakte Visitationen for at klage over hjælpen.</p> <p>Medarbejderne kan beskrive borgernes muligheder for at klage.</p>			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 3 – Borger modtager den visiterede hjælp til personlig pleje.	<p>Borgerne har alle en samarbejdsbog.</p> <p>Borgerne fremstår velplejede.</p> <p>Borgerne udtrykker alle tilfredshed med medarbejdernes indsats og tilrettelæggelsen af hjælpen.</p> <p>En borger beskriver, at kvaliteten af hjælpen er sammenhængende med, hvorvidt den leveres af en fast medarbejder eller en vikar.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til samarbejdsbøgerne</p> <p>Medarbejderne kan beskrive borgernes problemstillinger og de faglige overvejelser, der ligger til grund for de ydelser der</p>	<p>Ingen af borgernes samarbejdsbøger indeholder en besøgs- eller ydelsesoversigt.</p> <p>En borger beskriver dog, at vedkommende har en oversigt over hvilke ydelser vedkommende modtager, samt tidspunktet for hvornår hjælpen leveres.</p>		

	ligger til grund for de ydelser borgerne er visiteret til.			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 4 – Borger deltager aktivt i personlig pleje/anvender egne ressourcer	<p>Alle borgerne kan redegøre for hvorledes de jf. egne ressourcer, bidrager til udførslen af personlig pleje.</p> <p>Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvorledes borgernes ressourcer og motivation inddrages i tilrettelæggelsen og udførelse af den personlig pleje.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 5 – opgaveløsning der understøtter sundhedsfremme og forebyggelse.	To af borgernes handleplaner beskriver indsatser, der har sundhedsfremmen-	Én borger beskriver, at hun oplever, at vikarer ikke orienterer sig tilstrækkeligt i dokumentationen.		

	<p>de og forebyggende sigte.</p> <p>Borgerne beskriver ikke bekymringer for helbredsmæssige risici, der ikke er taget hånd om</p> <p>Medarbejderne kan beskrive relevante sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i hjemmene hos borgerne.</p>	<p>Derfor oplever borgeren, at medarbejderne ikke altid har det fornødne indblik i konsekvenserne af hendes funktionsnedsættelser, og dermed ikke tilrettelægger plejen hensigtsmæssigt.</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 sygeplejerske/ass.</p>	<p>To af borgerne modtager medicindosering af hjemmesygeplejen</p> <p>Borgerens journaler indeholder dokumentation i henhold til gældende retningslinjer.</p> <p>Medicinen opbevares i overensstemmelse</p>	<p>Hos en borger ligger der forældede medicinskemaer i hjemmesygeplejens mappe. Tilsynet har adviseret hjemmesygeplejen om dette forhold.</p>		

	<p>med gældende retningslinjer.</p> <p>Der er aflagt besøg hos én borger, der er visiteret til medicinindtagelse. Vedkommende beskriver, at hun får medicinen på det korrekte tidspunkt.</p> <p>Medarbejderne kender de lokale instrukser for korrekt medicin håndtering og kan beskrive, hvad der skal kontrolleres inden medicinen gives.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p>Mål 7 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinadm. iht. Sundhedsloven og lov om Social Service.</p>	<p>To af borgerne modtog hjælp til medicinadministration.</p> <p>Medicinen var opbevaret i henhold til gældende retningslinjer</p>			

	<p>Medarbejderne beskrev de lokale instrukser for korrekt medicin håndtering.</p> <p>Hos en borger fandtes der forældede medicinskemaer i borgerens samarbejdsbog.</p> <p>Tilsynet får opfattelsen af, at én borger er blevet visiteret til medicinadministration uden formelt og oplyst samtykke.</p> <p>Tilsynet har adviseret hjemmesygeplejen om ovenstående forhold.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 8 – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse, hvor Hvidovre kommune er	Medarbejderne kan relevant redegøre for observationer i forhold til en af borgerne.			

ansvarlig for medicindoseringen.	En borger fremstår utryg, da der spørges ind til hendes hjælp til medicinadministration; "jeg har det elendigt med det". Borgeren beskriver, at hun er bekymret for, at pillerne er der, da hun selv har varetaget medicinadministrationen tidligere. Borgeren er for kort tid siden blevet visiteret til medicinadministration grundet funktionstab.			
----------------------------------	---	--	--	--

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 9 – Oplever borgeren respekt, tryghed og sikkerhed i hverdagen.	<p>Borgerne beskriver alle, at de er trygge og oplever respektfuld tiltale og har god kontakt til faste hjælpere.</p> <p>Medarbejderne kan komme med forskellige eksempler på, hvad der medvirker til at gøre borgerne trygge og sikre i hverdagen; gennemgående medarbejdere, udstråling af ro og dialog, samt hensyn til borgerens ønsker til hvilket køn, medarbejderne skal have.</p> <p>Der observeres respektfuld kommunikation og god omgangstone mellem medarbejderen og borgere.</p>	<p>En borger oplever, at serveringen af hendes aftensmad sker for tidligt set i relation til hendes vaner og præferencer.</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 borgernes journaler.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de bruger anerkendende sprogbrug, lytning og humor, til at bidrage til en god dialog og til at drage omsorg for borgerne.</p> <p>En borger beskriver, at kvaliteten af kommunikationen er sammenhængende med, at det er kendte medarbejdere der leverer hjælpen og plejen</p>			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p>Mål 11 – Borger sikres hygiejnemæssigt forsvarlig renholdelse af bolig</p>	<p>Borgerne udtrykker tilfredshed med de hygiejniske forhold i deres hjem og bidrager selv med de ressourcer, de har.</p> <p>Medarbejderne kan beskrive relevante hygiejniske risikofaktorer, eksempelvis i forbindelse med sårpleje og håndhygiejne.</p> <p>De hygiejniske tilstande i boligerne er forsvarlige.</p>			

Bilag 2

Samlet konklusion for Hjemmeplejen 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.</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,</p>

	<p>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>
--	--