

Hvidovre kommune

Børn og Velfærd

Sundheds- og ældreafdelingen

Rapport for kommunalt uanmeldt tilsyn

Hjemmeplejen Midt, gr. 2 & 3

Dato og tidspunkt for tilsyn: d. 8. december 2016

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.

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 ældreafdelingen, Visitationen.

2. Datagrundlag

Tilsynet besøgte 3 borgere, ud af i alt 442 borgere, med forskellig plejetyngde. To af borgerne er visiteret til hjemmesygepleje.

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 sundhedshjælpere.

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
- 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 vedtagne 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 krav

Der er på vegne af Børn og Velfærd, Hvidovre kommune, gennemført uanmeldt tilsyn hos Hjemmeplejen Midt, der er en kommunal leverandør. Den kommunale hjemmepleje Midt er opdelt i 2 grupper; gruppe 2 og gruppe 3. Der er gået tilsyn i gruppe 2

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 forhold af betydende mangler, som den kommunale hjemmepleje Midt skal handle på.

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

Indsatser	Krav
Det er under tilsynet bemærket, at der ikke er udarbejdet vejledende og handleanvisende handleplaner vedr. borgernes indsatser.	Hjemmeplejen Midt 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 hensigtsmæssig.	Hjemmeplejen Midt 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

Ledelsesdialog

Ledelsen fortæller, at Hjemmeplejen Midt i det forgangne år har arbejdet i relation til opstillede målsætninger i handleplanen. Handleplanen blev udarbejdet i forbindelse med tilsynet i 2015.

Der har været iværksat en indsats omkring borgernes handleplaner. I den forbindelse udtrykker lederen et stort ønske om, at de udarbejdes elektronisk, og at medarbejderne har adgang til dem i omsorgssystemet. Dette mener hun ville medføre, at handleplanerne ville blive udarbejdet og virke efter hensigten. På ledelsesdialogen drøftedes samarbejdsbøgerne, eller de grønne mapper, som de kaldes. Ledelsen beskriver, at hun ikke mener, at det giver mening, at der er 2 mapper i hjemmene; en til hjemmeplejen og en til sygeplejen. I forbindelse med at lederen forholdes, at der er behov for at der ryddes op i mapperne, fortæller hun, at hun vurderer, at mappernes relevans vil blive udfaset, når medarbejderne begynder at triagere. Triageringen medfører et kontinuerligt fokus på borgernes funktion og dermed også deres behov og tilrettelæggelsen af hjælpen og plejen. Dokumentation omkring borgeren vil fremgå af medarbejdernes dokumentation og vurdering i forbindelse med triageringen. Lederen ser frem til implementeringen af triage, hvilket påbegyndes efter julen, og vurderer, at det bliver en positiv proces.

Enheden har ligeledes haft fokus på medarbejdernes håndhygiejne, og dette har været succesfuldt. Tilsynet har observeret, at der er synlige vejledninger angående håndhygiejne og medicinhandling på opslagstavler i enheden.

Ledelsen beskriver, at der er et godt samarbejde i begge medarbejdergrupper i enheden.

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>Borgernes journaler viser, at der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgernes tilstand og de visiterede ydelser.</p> <p>Der er sammenhæng mellem borgernes tilstand, og de ydelser borgeren er visiteret til.</p> <p>Borgerne mener, at modtage den visiterede hjælp.</p> <p>Medarbejderne kender de ydelser, borgerne er visiterede til.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for reglerne for aflysning og bytteydelser.</p>	<p>En borger beskriver, at kvaliteten af ydelserne afhænger af, om det er en fast medarbejder, der udfører hjælpen.</p> <p>En borger har et ønske om at modtage hjælp til bad på et tidligere tidspunkt, end hun er visiteret til.</p> <p>Borgeren, som har meget nedsat syn og gangfunktion, tager derfor selv bad.</p>		

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 2 – Borger har adgang til klageadgang.	Medarbejderne er bekendte med borgernes ret til at klage, og hvor borgerne skal klage til.	<p>Borgerne kan ikke umiddelbart redegøre for, hvor de skal rette henvendelse til i forbindelse med eventuelle ønsker om at klage. To af borgerne beskriver dog, at deres pårørende hjælper dem med sådanne henvendelser.</p> <p>Borgerne modtog i forbindelse med tilsynet vejledning i forhold til deres klagemuligheder.</p>		

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 3 – Borger modtager den visiterede hjælp til personlig pleje.	<p>Borgerne har en samarbejdsbog i deres hjem.</p> <p>Borgerne fremstår velplejede.</p> <p>Borgerne udtrykker alle tilfredshed med medarbejdernes indsats.</p> <p>Medarbejderne beskrives som meget fleksible, og at hjælpen tilrettelægges i tråd med borgernes behov.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til samarbejdsbøgerne, og kan redegøre for de faglige problemstillinger, der ligger til grund for borgernes indsats.</p>	<p>En af borgernes handleplaner er vejledende og handleanvisende, dog er denne udateret.</p> <p>To af borgerne har ikke kendskab til samarbejdsbøgerne og deres indhold.</p> <p>En borger fortæller, at hun ikke ved, hvornår hun modtager hvilke ydelser.</p> <p>En borger oplever, at vikarerne kan afvise nogle af ydelserne, med henvisning til at de ikke kan finde ud af det.</p>	<p>Der er udarbejdet handleplaner vedr. to af borgernes indsats. Begge handleplaner er håndskrevne og udaterede. En handleplan er ikke handleanvisende og vejledende.</p>	

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 4 – Borger deltager aktivt i personlig pleje/anvender egne ressourcer	<p>Borgerne kan redegøre for, hvordan de selv bidrager til og bruger egne ressourcer i forbindelse med den personlig pleje.</p> <p>Medarbejderne kan ligeledes beskrive, hvordan borgernes ressourcer inddrages i udførelsen af den personlige pleje.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
Mål 5 – opgaveløsning der understøtter sundhedsfremme og forebyggelse.	<p>Der er i to af borgernes dokumentation beskrevet hhv. to og et indsatsområde.</p> <p>Borgerne udtrykker ikke bekymring for helbredsmæssige risici, der ikke er taget hånd om.</p> <p>Medarbejderne kan fortælle om sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forbindelse med</p>			

	borgernes indsatsområder.			
	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 de besøgte borgere modtager hjælp til medicindisponering. En af disse borgernes medicin dosisdispenseres af apoteket.</p> <p>Medarbejderne kender de lokale instrukser for korrekt medicin håndtering, og kan beskrive hvad der skal kontrolleres inden medicinen gives.</p> <p>Der er ikke overensstemmelse mellem medicinskemaet i Care og medicinlisten i hjemmet hos en borger. Hos samme borger er der ikke navn og cpr. nr. på alle medicinæskerne.</p> <p>Hos en borger findes der forældede medicinskemaer i</p>			

	<p>hjemmesygeplejens mappe. Hjemmesygeplejen er orienteret om dette forhold.</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>Borgerne beskriver at de får medicinen på det aftalte tidspunkt, dog siger en borger; ”Hvis de ikke husker det, så gør jeg”</p> <p>En borger, som modtager dispenseret medicin, kunne bedre lide da medicinen var i æsker, men siger dog, at; ” det må vi vænne os til”</p> <p>Borgeren, der får doseret medicin af hjemmesygeplejen, udtrykker tryghed i forbindelse med medicinadministrationen, og siger; ” hun virker til at have styr på det”, og ” jeg føler det er rigtigt der hun gør”</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 forefindes medicinskemaer i hjemmet.</p> <p>Borgerne beskriver, at hjælpen til medicinindtagelse udføres i overensstemmelse med borgers opfattelse af integritet, selvbestemmelse og etik; "Vi hjælper hinanden med at huske det". Dog vil en borger hellere have medicinen i æsker fremfor posedispensation.</p> <p>Medarbejderne kan fortælle om risikofaktorer i forhold til medicinadministration, som fx er forebyggelse af overforbrug.</p>			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p>Mål 9 – Oplever borgeren respekt, tryghed og sikkerhed i hverdagen.</p>	<p>Der observeres respektfuld kommunikation og god omgangstone mellem borgerne og medarbejderne.</p> <p>Borgerne beskriver, at de oplever sikkerhed og tryghed i hverdagen. Alle borgerne oplever respektfuld tiltale og fortæller fx, at: "Vi laver sjov, vi er nærmest veninder".</p> <p>En anden borger siger; "Dialogen er god, når bare vi kan forstå hinanden"</p> <p>Medarbejderne beskriver konkrete eksempler på, hvordan de ved hjælp af sprogbrug og aktive handlinger kan bidrage til borgernes oplevelse af tryghed.</p>	<p>En borger beskriver, at en vikar ikke havde kunnet finde ud af at opvarme hendes aftensmad, og hun fik derfor ikke opvarmet aftensmad denne dag.</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 journal.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne taler venligt og hensynsfuld.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de bruger sproget som professionelt værktøj i forbindelse med plejen af borgeren.</p>	<p>En borger forklarer, at det er problematisk, at en medarbejder ikke kan skrive og læse, når der skal udfyldes indkøbsliste.</p> <p>Borgeren oplever dermed, at medarbejdernes sproglige; mundtlige og skriftlige kompetencer har betydning for hjælpens kvalitet.</p>		

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p>Mål 11 – Borger sikres hygiejnemæssigt forsvarlig renholdelse af bolig</p>	<p>Borgernes hjem fremgår hygiejnisk forsvarligt.</p> <p>Borgerne er overvejende tilfredse med de hygiejniske forhold i hjemmene. En borger mener ikke, at der er blevet gjort rent. (T.O. Der er blevet støvsuget)</p> <p>Medarbejderne kan ikke beskrive hygiejnemæssige risikofaktorer i hjemmene.</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>