

**Hvidovre kommune**

**Børn og Velfærd**

**Sundheds- og ældreafdelingen**

## **Rapport for kommunalt uanmeldt tilsyn**

**Get Care**

**Dato og tidspunkt for tilsyn: 12.december 2016**

## **1. Baggrund, mål og metode for at gennemføre det uanmeldte tilsyn**

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

## **2. Datagrundlag**

Tilsynet omfatter 3 borgere, ud af i alt 75 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, og 2 medarbejdere, som begge var uddannede 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:  
Serviceloven §151 og kommunes vedtagende kvalitetsstandarder samt tilsynspolitik.  
Lovgivning om korrekt håndtering af medicin, [www.sst.dk](http://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](mailto:visitationen@hvidovre.dk)

#### **4. Samlet tilsynsresultat og begrundelse for tilsynsresultatet 12.12.16 for Get Care**

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

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 ikke er forhold, som Get Care skal handle på. Dog anbefaler tilsynet at virksomheden anlægger et forøget fokus på, at sikre forventningsafstemning med borgerne.

##### **Dialog med ledelsen**

Ledelsen fortæller, at virksomheden afholder personalemøde en gang om måneden, og derudover afholdes der "Fagligt forum" hver 3. uge. Fagligt forum er et møde hvor deres tages faglige temaer op og hvor der foregår intern undervisning og opkvalificering af medarbejderne. Lederen har i sin ledelsespraksis fokus på den psykiske omsorg for medarbejderne og vil gerne se og tale med dem dagligt. Ledelsen betegner virksomheden som en rummelig virksomhed. Ledelsen fortæller i øvrigt, at der er i virksomheden er en fraværsprocent blandt medarbejderne på 1,2 %.

Virksomheden har den seneste tid været optaget af processen, der har været forbundet med de nye skærpede krav til private leverandører fra Hvidovre Kommunes side. Leder beskriver, at den nyansatte sygeplejerske blandt andet for ansvar for den faglige opkvalificering af medarbejderne.

## Bilag 1

### Resultat oversigt for de enkelte mål, det faglige skøn - den kvalitative vurdering

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<b>Mål 1-</b> Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgers behov	<p>Borgernes journaler har sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgernes besøg.</p> <p>Der er sammenhæng mellem de visiterede ydelser og borgernes tilstand.</p> <p>Der er udarbejdet handleplaner vedr. borgernes ydelser. Handleplanerne er vejledende og handleanvisende.</p> <p>Borgerne mener, at modtage den hjælp de er visiterede til. Medarbejderne kender de ydelser borgerne er visiteret til.</p> <p>Medarbejderne kender til reglerne for ændrede besøg og bytteydelser.</p>	<p>En af borgernes sager indeholder ikke Visitationens vurdering og afgørelse.</p> <p>Det fremgår af to af borgernes sager, at de er visiterede til flere ydelser end de modtager. Borgerne forklarer, at de ikke længere har brug for disse ydelser.</p>		

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<b>Mål 2</b> – Borger har adgang til klageadgang.	<p>Borgerne ved hvor de skal rette eventuelle klager til.</p> <p>Medarbejderne er bekendte med borgernes ret til at klage, samt hvortil borgerne kan rette henvendelse.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<b>Mål 3</b> – Borger modtager den visiterede hjælp til personlig pleje.	<p>Borgerne har samarbejdsbøger i hjemmene.</p> <p>Borgerne fremstår velplejede.</p> <p>Borgerne har kendskab til samarbejdsbøgerne.</p> <p>To af borgerne udtrykker tilfredshed med medarbejdernes indsats, og oplever at hjælpen tilrettelægges i tråd med deres ressourcer, vaner, ønsker og behov.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til samarbejdsbøgerne, og borgernes ydelser. Medarbejderne kan for to af borgernes vedkommende beskrive de faglige</p>	<p>En borger har ikke kendskab til samarbejdsbogens indhold. Vedkommende fortæller dog, at hun er ligeglad med hvad bogen indeholder.</p> <p>En borger fortæller, at hun får den hjælp hun skal have, men at hun oplever, at medarbejderne "går for let over det", og synes ikke, at "rengøringen er noget værd". Hun fortæller, at nogle af medarbejderne siger, at de ikke har tid til at udføre den praktiske hjælp. Samme borger fortæller, at hun gerne vil have tilberedt den varme aftensmad lidt</p>		

	<p>problemstillinger, der ligger til grund for borgernes ydelser.</p>	<p>senere end aktuelt, hvor hun får den serveret tidligere, end hun har været vant til. Den omtalte borger beskriver, at det hele tiden er forskellige medarbejdere der leverer hendes hjælp.</p> <p>Medarbejderen kan ikke fortælle hvilke ydelser eller faglige problemstillinger, der ligger til grund for en borgers ydelser. Dette forklares med henvisning til at hun er ny-ansat medarbejder.</p>		
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p><b>Mål 4</b> – Borger deltager aktivt i personlig pleje/anvender egne ressourcer</p>	<p>Borgerne kan redegøre for hvorledes de bidrager til den personlige pleje, eksempelvis i forbindelse med hårvask.</p> <p>Medarbejderne kan, for to borgers vedkommende, beskrive, hvorledes borgerne deltager i den personlig pleje.</p>	<p>En medarbejder har ikke kendskab til den ene borgers ydelser og ressourcer, og kan derfor ikke beskrive hvorledes borgeren selv bidrager til den personlige pleje.</p>		

	Ingen bemærkninger			
<b>Mål 5 –</b> opgaveløsning der understøtter sundhedsfremme og forebyggelse.	Medarbejderne kan beskrive relevante hygiejniske og ernæringsmæssige opmærksomheder i plejen af borgerne.	Alle de besøgte borgere fortæller, at de er bekymrede for at falde. To af borgerne mener ikke, at der skal tages hensyn til denne bekymring.		
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<b>Mål 6 –</b> Borger modtager den visiterede hjælp til medicindos. iht. Sundhedsloven og lov om social service af sygeplejerske/ass.	To af borgerne modtager hjemmesygepleje.  Medicinen opbevarer i henhold til gældende retningslinjer.  En af disse borgere er ligeledes visiteret til medicinadministration. Hjemmeplejen stiller pillerne frem, og borgeren husker selv at tage pillerne derefter.  Medarbejderne kan gøre rede for de lokale instrukser for korrekt			

	medicin håndtering, samt hvad de skal kontrollere inden de giver en borger medicin.			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<b>Mål 7</b> – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinadm. lht. Sundhedsloven og lov om Social Service.	<p>Borgerne modtager den visiterede hjælp i henhold til Sundhedsloven og Lov om social service. Borgerne udtrykker tilfredshed og tryghed med hjælpen.</p> <p>Medarbejderne kan fortælle om relevante observationer i relation til borgernes hjælp til medicinadministration sammenholdt med borgernes funktion.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<b>Mål 8</b> – Borger modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse, hvor Hvidovre kommune er ansvarlig for medicindoseringen.	<p>Der er medicinskemaer i borgernes hjem, som er i overensstemmelse med doseringsæskernes indhold.</p> <p>Borgerne beskriver at hjælpen til medicinadministration</p>			



	<p>n udføres i overensstemmelse med deres ønsker.</p> <p>Medarbejderne kan fortæller om en opmærksomhed på borgerens tilstand og deres medicin.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<p><b>Mål 9</b> – Oplever borgeren respekt, tryghed og sikkerhed i hverdagen.</p>	<p>Der observeres respektfuld kommunikation og dialog mellem borgerne og medarbejderne.</p> <p>Borgerne fortæller, at de oplever tryghed og respektfuld kommunikation med medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne kan beskrive hvorledes de med deres handlinger, sprog og samspil med borgerne kan bidrage til borgernes oplevelse af tryghed og sikkerhed.</p>			

	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<b>Mål 10 –</b> Medarbejder anvender sproget som professionelt værktøj, i forbindelse med udøvelse af pleje og omsorg for borger.	<p>Borgernes journaler er faglige og saglige.</p> <p>Det verbale og nonverbale sprog anvendes i samspillet med borgerne.</p> <p>Borgerne oplever at blive tiltalt pænt og hensynsfuldt.</p> <p>Medarbejderne kan fortælle om, hvordan de anvender verbalt og non-verbalt sprog i samspillet med borgerne.</p>			
	Ingen bemærkninger	Bemærkninger	Betydende mangler	Kritisable forhold
<b>Mål 11 –</b> Borger sikres hygiejnemæssigt forsvarlig renholdelse af bolig	<p>Borgernes hjælp til rengøring fremgår af hjemmeplejens ydelsesoversigt.</p> <p>Den hygiejniske tilstand i borgernes hjem er forsvarlig.</p> <p>Medarbejderne kan fortælle, om hygiejniske risikofaktorer hos en borger, som har en stomi.</p>	<p>Ingen af borgerne oplever, at rengøringen modsvarer deres behov og ønsker.</p> <p>En borger har et ønske om at rengøring og opvask fandt sted oftere. En anden borger beskriver, at medarbejderne ikke har tid til at yde de visiterede ydelser. Den sidste borger synes ikke at rengøringen er grundig nok, og fortæller, at hun bare gerne vil have</p>		

		<p>en fast og dygtig medarbejder.</p> <p>To af borgerne betaler for privat rengøring, udover de rengøringsydelser de er visiterede til.</p>		
--	--	---	--	--

## Bilag 2

### Samlet konklusion for Get Care

<b>X</b>	<b>Ingen bemærkninger</b> Dette betyder at det observerede lever op til lovgivning, forvaltningens regler, instrukser, værdier, rutiner, kvalitetsstandarder og almen faglig forstand.
	<b>Bemærkninger</b> 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.
	<b>Betydende mangler</b> 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.
	<b>Kritisable forhold</b> 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.