

Bilag: Tilsynskoncept leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp – PlejeDanmark

Bilag A: Måleområde, indikatorer og målemetode

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Tilsynets uddybende observationer
	Mål 1 Personlig pleje	100 % målopfyldelse = ingen bemærkninger				
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	2 point			1	
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje, de modtager	2 point			1	O: "De gør det fint nok. Men jeg synes ikke det er sjovt"
Interviews borgere	Borgerne oplever at plejen er tilrettelagt, så borgeren inddrages og bruger egne ressourcer	2 point			1	O: Borger fortæller, at borger f.eks. vasker overkrop. O: "Jeg laver selv morgen- og aftensmad"
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer	2 point			1	O: "De gør det der skal til. Og hvis hjælper går tilbage til kontoret, så kontakter kontoret visitator. Og så får vi det der er brug for" O: Borger fortæller om hændelse, hvor borger har været faldet og har fået fat i telefon og kontaktet leverandøren. Leverandøren kom med det samme.

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Tilsynets uddybende observationer
	supplerende ydelser ved akutte behov					Borger har oplevet ændringer ift. f.eks. behov for støttestrømpe, dette har leverandøren taget med videre.
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden	2 point			1	
	Mål 2 Praktisk bistand	100 % målopfyldelse = ingen bemærkninger				
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	2 point			1	IR: Borger har ægtefælle, der varetager praktiske opgaver. O: "Jeg er som udgangspunkt glad for min hjælper". "De kommer hver 14. dag i ca. 40 minutter" O: De kommer hver 2. uge og gør rent.
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske bistand, de modtager	2 point			1	O: "Jeg er godt nok tilfreds. Men synes at gulvvasken ikke er så god. De tørrer gulvet over en gang. Jeg kunne godt tænke mig at det blev gjort med 2 gange vand" O: "Ja det er fint. De støvsuger, tørrer støv af og tager badeværelset"
Interviews borgere	Borgerne oplever at den praktiske bistand er tilrettelagt, så borgerne inddrages og bruger egne ressourcer	2 point			1	O: "Jeg bruger f.eks. min lille håndstøvsuger. Så klarer jeg lidt på den måde"
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer	1 point			2	O: Borger fortæller om kontinensuheld i sengen, hvor de skifter linned.

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Tilsynets uddybende observationer
	supplerende ydelser ved akutte behov					
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden	2 point			1	

	Mål 3 Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere	73 % målopfyldelse = enkelte væsentlige bemærkninger				
Interviews borgere	Borgerne oplever, at medarbejdere udviser respekt for deres personlige ønsker, vaner og livsstil	2 point	1 = 0,5 point			<p>DO: Borger fortæller, at der er stor forskel på hvornår borger får hjælp til at komme i seng om aftenen i hhv. lige og ulige uger. Den ene uge kommer hjælpere ca. kl. 22 og i den anden uge kommer de ca. kl. 20.15. Borger har udtrykt ønske om at komme i seng 21:30/22 og giver udtryk for, at 20:15 er for tidligt. Borger fortæller, at hjælpere kommer om morgenen omkring ved 9-tiden. Tilsynet spørger leder til den pgl. situation og ser kørelisten for indeværende uge. Heraf fremgår, at borger modtager hjælp til sengelægning den dag tilsynet er på besøg kl. 20:20. Tilsynet tilkendegiver over for leverandøren, at tilsynet ikke oplever at dette er hensigtsmæssigt.</p> <p>O: De kommer ca. ved 9-tiden. Men det betyder ikke noget for mig at vente lidt hvis de kommer senere. Jeg har faste hjælpere i hverdagene og 2 forskellige i weekenderne.</p>
Interviews borgere	Borgerne oplever at have en god dialog med medarbejderne i hverdagen	3 point				<p>O: "De er søde og rare"</p> <p>O: "Ja hende der kommer her nu hun er sød og god" Borger fortæller om en hjælper pgl. ikke var tilfreds med, og som borger havde en oplevelse af at være nødt til at opdrage på. Borger kontaktede leverandøren og nu er det en anden hjælper, der kommer i hjemmet.</p> <p>O: "De er søde alle sammen"</p>
Interviews borgere	Borgerne kender deres mulighed for at bytte ydelser			2 = 0 point	1	<p>IO: Borger kender ikke til mulighed for fleksibel tilrettelæggelse. Borger kender heller ikke til klippekortsordningen.</p> <p>IO: Borger kender ikke til fleksibel tilrettelæggelse af hjælpen.</p>

Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med deres kontakt til leverandør ift. henvendelser om ændringer i hjælp, aflysning og lignende	2 point	1 = 0,5 point			<p>O: "De aflyser ikke hjælpen. Og det er faste der kommer i øjeblikket."</p> <p>DO: De kommer i ulige uger tirsdag ca. kl. 11. De ringer ikke hvis de er forsinkede. Borger fortæller at opleve, at de til tid og anden kommer på et andet tidspunkt. Borger fortæller, at for nogle uger siden blev hjælpen flyttet fra tirsdag. Borger blev spurgt om borger ønskede erstatningsbesøg torsdag eller fredag, og at borger selv måtte henvende sig for at få bekræftet hvilken dag de ville komme.</p>
	Mål 4 Faglig kvalitetssikring dokumentation	63 % målopfyldelse = enkelte væsentlige bemærkninger				
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger en plejeplan, som fyldestgørende beskriver hvilke ydelser, borgeren modtager og hvordan de leveres.			3 = 0 point		<p>IO: De plejeplaner der foreligger er ikke fyldestgørende.</p> <p>Sygeplejerske viser tilsynet et eksempel på en anden udarbejdet plejeplan, som fyldestgørende beskriver hvilke ydelser, borgeren modtager og hvordan de leveres.</p> <p>IO: En borger modtager samarbejdsmappe til hjemmet den dag tilsynet er på besøg. Borger bemærker, at den har borger bedt om det seneste 1 ½ år. Arbejdsplanen der ligger i samarbejdsbogen er ikke fyldestgørende.</p> <p>IO: der foreligger ikke nogen plejeplan. I samarbejdsmappe i borgers hjem er der ikke dok. for fremmøde og leveret hjælp fsva. praktisk hjælp.</p>
Audit plejefaglig dokumentation	Der er overensstemmelse mellem bevilgede ydelser og planlagte ydelser	3 point				

Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger dokumentation, hvis planlagte ydelser er flyttet/aflyst, evt. byttede ydelser	3 point				
Audit plejefaglig dokumentation Interviews medarbejdere	Der foretages løbende dokumentation i form af journalnotater af såvel akut som varig udvikling i borgers behov samt andre relevante forhold, der har betydning for ydelsens levering, indhold og omfang	2 point			1	IR: Borger er ny hos PlejeDanmark og der har endnu ikke været relevante journalnotater.
Audit plejefaglig dokumentation	Leverandør indberetter ændringer i borgers behov til myndighed	2 point			1	
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger APV for alle borgere og deres hjem			3 = 0 point		Leder fortæller, at APV'er skal ligge i samarbejdsmapperne i hjemmet hos borger. De forefindes ikke på kontoret. Tilsynet ser ikke APV'er i samarbejdsmapperne.
<p>Supplerende fra medarbejderinterviews:</p> <p>Medarbejder fortæller, at hun får køreliste i dueslag. Og hvis der er noget på kørelisten hun er i tvivl om spørger hun. Fortæller at der på kørelisten står detaljeret hvad det er der skal gøres hos borger. Og ellers så spørger hun borger.</p> <p>Medarbejder fortæller, at hun oplever det er vigtigt at kommunikere med borger, og tale med borgerne frem for blot at gå i gang.</p>						
	Mål 5 Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling	53 % målopfyldelse = enkelte væsentlige bemærkninger				

Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Personale opfylder kvalitetsstandardens og kontraktens krav til faglige kompetencer		1 = 0,5 point	1 = 0 point		<p>DO: Medarbejder fortæller, at hun ikke endnu præcist ved hvad hun skal bruge sygeplejersken til, da hun lige er startet. Medarbejderne kan ikke sige præcist hvornår sygeplejerske er startet, men mener det er omkring 1. oktober. Medarbejder tror at hun vil kunne bruge sygeplejersken til faglig sparring, men ikke sikker på om det er sådan det er tænkt.</p> <p>IO: Tilsynet ser medarbejderoversigt. Denne er ikke i overensstemmelse med krav i kontrakten, som angiver at leverandøren skal sørge for, at der som udgangspunkt anvendes sundhedsfagligt uddannet personale ved levering af personlig pleje og praktisk hjælp. Medarbejdersammensætningen er således, at 53 % har en sundhedsfaglig uddannelse, hvor de resterende er pædagoger, rengøringsassistent, SOSU-elev eller administrativ.</p>
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Der er udarbejdet dækkende skriftlige, faglige instrukser (hjertestop, brand, respirationsstop, medicin, hygiejne, dødsfald, magtanvendelse, utilsigtede hændelser mv.)	1 point		2 = 0 point		<p>O: Medarbejder fortæller at have fået udleveret Personalehåndbogen, som hun har læst og fået fortalt om ved ansættelsesstart.</p> <p>IO: På forespørgsel om instruksmappe henvises til personalehåndbogen, der indeholder de allermest væsentlige retningslinjer. Men tilsynet ser ikke, at der forefindes instrukser eller retningslinjer for fx UTH, udarbejdelse af plejeplaner, dokumentation, håndtering af kørelister, opstartssamtale med borger o.lign.</p> <p>IO: Leder oplyser, at de ikke arbejder med UTH, da det er leders forståelse, at de som leverandører har fået besked om, at de ikke skal registrere dette. [anført i kontraktens pkt. 6.1. om faglig dokumentation at "Leverandøren skal dokumentere omfanget og kvaliteten af de leverede ydelser og leve op til lovgivning og ordregivers til enhver tid gældende krav til dokumentation..."</p>

						Som følge af lovgivning har autoriseret sundhedspersonale, eller personer der handler på ansvar heraf, pligt til at registrere utilsigtede hændelser (UTH)]
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne udviser kendskab til faglige instrukser og kvalitetsstandardens indhold		2 = 1 point	2 = 0 point		<p>IO: Medarbejder kender ikke Hvidovre Kommunes kvalitetsstandard. Ved den findes, men ikke sikker på præcist indhold. Pgl. medarbejder arbejder både med borgere i Hvidovre Kommune og i Herlev. Medarbejder fortæller, at hvis jeg er i tvivl om noget kan jeg altid ringe.</p> <p>DO: Personalehåndbogen udleveres ved ansættelse og skal gennemlæses. Oplæring afhænger af anciennitet, men de fleste har en introdag, hvor de kører med en anden medarbejder.</p> <p>IO: Leder fortæller, at kvalitetsstandarderne udleveres eller formidles ikke ved opstart af nye medarbejdere.</p> <p>DO: Leder fortæller, at de selv tager med ud og giver evt. faglig instruktion hvis behov. Fx ifm. liftning.</p> <p>Leder fortæller, at der afholdes personalemøder, og at hvis der er ændringer i kvalitetsstandarderne fremhæves dette for medarbejderne. Leder fortæller, at de taler løbende med medarbejderne om det.</p> <p>Leverandøren har også opgaver i Herlev Kommune og medarbejdere kører borgere begge kommuner. Det er ikke tydeligt for tilsynet hvordan det håndteres, at medarbejdere arbejder ud fra to forskellige kvalitetsstandarder.</p> <p>Leder fortæller, at sygeplejersken sparrer med medarbejdere og selv tager med ud til borgere hvis behov. Sygeplejerske har desuden kontakt til læge o.lign.</p>

Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne får den nødvendige instruktion og sparring i hverdagen i forhold til deres opgaveløsning	2 point	1 = 0,5 point			<p>O: Medarbejder oplever at have adgang til faglig sparring, hvis der er behov. Medarbejder fortæller, at det afhænger af situationen, hvad hun gør for at få nødvendig sparring og instruktion. Bruger ofte kolleger eller kontakter ledelsen. Fx hvis det er en kollegas borger hun er hos, søger hun altid sparring hos kollega, som kender borger.</p> <p>O: Leder fortæller, at de dagligt har tæt dialog med medarbejderne når behov. Enten pr. sms, telefon eller når medarbejderne kommer forbi kontoret.</p> <p>Leder fortæller, at sygeplejersken sparrer med medarbejdere og selv tager med ud til borgere hvis behov. Sygeplejerske har desuden kontakt til læge o.lign.</p> <p>DO: Leder fortæller, at der løbende er dialog medarbejderne imellem, hvor de yder faglig sparring o.lign til hinanden, ligesom de kan kontakte kontoret. Der har været afholdt personalemøder, hvor der har været faglige temaer, fx har de haft kommunens diætist ude. Leder fortæller, at det er længe siden der har været personalemøde. Der er ikke nogen fast plan for afholdelse af personalemøde eller andre fælles møder.</p>
Interviews medarbejdere / ledelse	Medarbejderne oplever, at der bliver fulgt op på deres videregivelse af information om udvikling i borgers behov og andre forhold, der har betydning for ydelsers levering, omfang, indhold, mv.	2 point	1 = 0,5 point			<p>O: Medarbejder fortæller, at hun kontakter leder hvis der er udvikling/ændring i borgers behov. Og skriver det i borgers mappe i hjemmet. Leder søger om mere hjælp hos visitationen, hvis det vurderes at der er behov.</p> <p>O: Leder fortæller, at de har dialog med medarbejdere når de kommer ind på kontoret. Kontoret varetager al dokumentation.</p> <p>DO: Ledelsen fortæller, at al dokumentation foretages af daglig ledelse på kontoret. Medarbejdere formidler mundtligt til kontoret når der er udvikling i borgers behov og andre forhold, der har betydning for ydelsernes levering, omfang etc.</p>

Interviews/ledelse	Der sker den nødvendige koordination og dialog med andre involverede (f.eks. visitation, træning, hjælpemidler) omkring borgerens samlede situation	1 point				Ledelsen fortæller at opleve, at der er god dialog med visitationen og ergo/fys. Og at der et gensidigt respektfuldt samarbejde.
	Mål 6 Øvrige kontraktkrav til leverandør	63 % målopfyldelse = enkelte væsentlige bemærkninger				
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager egenkontrol iht. kontraktens krav (afsnit 6.4)			1 = 0 point		IO: Der foreligger ikke procedure for gennemførelse af egenkontrol. Leder fortæller, at de mener det har haltet med gennemførelse af egenkontrol, men at nu hvor der er ansat en sygeplejerske giver det flere muligheder og, at de arbejder med at etablere en systematik omkring det. Leverandøren har et udarbejdet skema som benyttes i anden kommune. Tilsynet ser dette.
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager afvigelsesrapportering ved ændringer i visiterede/leverede ydelser.	1 point				Leder fortæller, at hvis der er ændringer registreres disse i KMD Care i journalen og indberettes som ændringer.
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager sikker opbevaring af data om borgere samt nøgler til borgeres hjem	1 point	1 = 0,5 point			DO: Leder fortæller, at en enkelt medarbejder ikke kommer ind fast, men alene når der er konkret behov. Pgl. får køreliste på mail og får besked hvis der er ændringer, aflysninger eller andet.

						<p>Det er ikke tydeligt for tilsynet om fremsendelsen af køreliste på mail foregår via sikker e-mail.</p> <p>O: Nøgler opbevares i aflåst og lukket nøgleskab med kode.</p>
--	--	--	--	--	--	---