

Uanmeldt tilsyn Get Care

4. december 2017



Indledning	3
Tilsynets gennemførelse	3
Resumé	4
Afrapportering af fokusområder.....	4
Personlig pleje	4
Praktisk bistand	5
Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere	5
Faglige kvalitetssikring og dokumentation	6
Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling	7
Øvrige kontraktkrav til leverandør	9
Leverandørens bemærkninger.....	10

Indledning

Tilsynet foretages på basis af et samlet tilsynskoncept, som er aftalt med Hvidovre Kommune. Tilsynet udføres som uanmeldt tilsyn.

Tilsynet vurderer ved hjælp af fire målemetoder:

- Det dokumenterede (den skriftlige dokumentation i leverandørens dokumentationssystem)
- Kvalitative interviews med ydelsesmodtagere: Den brugeroplevede kvalitet
- Kvalitative interviews med medarbejdere samt ledelse hos leverandør: Opfølgning på spørgsmål fra interviews med borgere vedr. den brugeroplevede kvalitet samt afdækning af den faglige og organisatoriske kvalitet
- Tilsynets egne observationer

Under hvert fokusområde er der anført en konklusion ud fra følgende kategorisering:

1. Ingen bemærkninger
2. Få, mindre væsentlige bemærkninger
3. Enkelte væsentlige bemærkninger
4. Flere væsentlige bemærkninger

Konklusionen foretages ud fra følgende ensartede vurderingsterminologi:

Vurderingsskala	Konklusion	Målopfyldelsesgrad
1	Ingen bemærkninger	91-100 %
2	Få, mindre væsentlige bemærkninger	76-90 %
3	Enkelte væsentlige bemærkninger	50-75 %
4	Flere væsentlige bemærkninger	0-49 %

Målopfyldelsesgraden pr. fokusområde og hvert enkelt delmål herunder fremgår af vedlagte bilag. Under hvert fokusområde er det angivet hvilket datagrundlag, der er anvendt.

Tilsynets gennemførelse

Der er foretaget uanmeldt tilsyn den 4. december 2017 kl. 7:15 – 14:45 af konsulent Signe Riedel, Connector. Tilsynet har ved besøgene:

- interviewet 4 borgere
- interviewet 2 medarbejdere (en sosu-assistent og en sygehjælper)
- interviewet souschef Pia Harild. Leder havde ferie da tilsynet var på besøg
- foretaget egne observationer
- foretaget stikprøvekontrol af den plejefaglige dokumentation for 4 borgere.

Resumé

Get Care er godkendt som leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp i Hvidovre Kommune. Ca. 210 borgere havde i november 2017 valgt Get Care som leverandør.

Der henvises til bilag med uddybende beskrivelse af borgernes kommentarer mv.

Fokusområde	Ingen bemærkninger	Få, mindre væsentlige bemærkninger	Enkelte, væsentlige bemærkninger	Flere væsentlige bemærkninger
Personlig pleje	X			
Praktisk bistand	X			
Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere	X			
Faglig kvalitetssikring; dokumentation			X	
Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling		X		
Øvrige kontraktkrav			X	

Afrapportering af fokusområder

Personlig pleje

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til dette fokusområde (100 % målopfyldelse).

3 af de besøgte borgere modtager hjælp til personlig pleje.

De interviewede borgere giver udtryk for, at der er overensstemmelse mellem de leverede og de visiterede ydelser, de modtager til personlig pleje.

Alle interviewede borgere, som modtager hjælp til personlig pleje oplyser, at de er tilfredse med kvaliteten af den udførte pleje. En borger siger "*Jeg roser dem også. De gør et godt stykke arbejde*".

De interviewede borgere oplever, at den personlige pleje er tilrettelagt på en måde, så borgeren inddrages og får mulighed for at vedligeholde og evt. træne egne ressourcer.

Borgere, som akut har haft behov for supplerende ydelser eller ekstra tid til ydelser oplyser til tilsynet, at de oplever at have fået hjælp svarende til deres ekstra behov. En borger siger "*De er*

gode til at se om jeg har det godt". En anden borger fortæller "Jeg har ikke haft behov for ekstra hjælp. Men jeg er sikker på de ville hjælpe, hvis jeg havde det".

Tilsynet vurderer på baggrund af borgernes udsagn, planlagt hjælp og journalnotater, samt egne observationer af borgerne, at de leverede ydelser til personlig pleje overholder rammer og krav i Hvidovre Kommunes kvalitetsstandard.

Praktisk bistand

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til dette fokusområde (94 % målopfyldelse).

Alle de besøgte borgere modtager hjælp til rengøring og anden praktisk bistand.

Ingen af de borgere tilsynet har talt med giver udtryk for at opleve, at der er manglende overensstemmelse mellem de visiterede og de leverede ydelser.

3 ud af de 4 borgere giver udtryk for, at de er tilfredse med kvaliteten af rengøringen. 1 borger er ikke tilfreds med kvaliteten af rengøringen og fortæller *"Jeg er ikke så tilfreds med kvaliteten. Hvorfor kan de ikke flytte vasketøjskurven når de vasker gulv. Og de tørrer ikke af under pottedplanterne"*.

3 af borgerne fortæller, at medarbejderne forsøger at involvere dem i løsningen af de praktiske opgaver. En borger fortæller f.eks. om hvordan borgeren selv tørrer af, og en anden, at borgeren selv lægger tøjet på plads efter vask.

Tilsynet observerer gennemgående en pæn rengøringsstandard i de besøgte hjem vurderet i forhold til, hvornår rengøringsydelsen senest er foretaget.

Alle borgere fortæller, at de får rengøring på faste ugedage hver anden uge.

Tilsynet vurderer, at de leverede ydelser ligger indenfor de rammer og krav, som stilles i kvalitetsstandarden i forhold til omfang og kvalitet i ydelserne.

Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til dette fokusområde (96 % målopfyldelse).

3 ud af 4 borgere giver udtryk for, at de oplever, at medarbejderne, som kommer i deres hjem, udviser respekt for borgernes personlige ønsker, vaner og livsstil. Flere borgere lægger vægt på, at de oplever at have faste hjælpere både i dagvagt og aftenvagt. En borger fortæller eksempelvis *"Jeg får hjælp som jeg gerne vil. Jeg kan ikke få nogen der er bedre. Jeg kommer gerne i seng som den sidste, og det passer mig godt. Jeg kan godt lide at se TV og kan ikke holde ud at ligge så mange timer"*. En borger giver udtryk for, at vedkommende oplever, at der er stor forskel på hvornår medarbejderne kommer om morgenen. Borgeren siger *"Det kan svinge fra mellem kl. 7.30 og helt hen til kl. 10. Men det er nu ikke så tit"*.

Alle 4 borgere tilsynet har talt med giver udtryk for, at de oplever at have en god kontakt til og dialog med medarbejderne i hverdagen. En borger siger *"Jeg er meget glad for Get Care. De er så flinke og opmærksomme"* og en anden siger *"De er meget omsorgsfulde, dem der kommer her"*.

2 borgere tilkendegiver, at de er oplyst om, at de har mulighed for at kunne bytte ydelser samt at hjælpen kan tilrettelægges fleksibelt. De samme 2 borgere giver ligeledes udtryk for at kende til klippekortsordningen, som de er berettiget til. En af de to borgere anvender ordningen, den anden bruger den ikke. Borgeren der anvender klippekortsordningen fortæller *"Jeg kender til klippekortsordningen. Jeg sparer op og så bruger jeg klippene til en tur i Rødovre Centret. Eller andre gange har jeg brugt det til praktisk oprydning"*.

Ingen af de 4 borgere tilsynet har talt med oplever at hjælpen aflyses eller at medarbejderne er forsinkede i stort omfang. En borger fortæller, at hvis de er forsinkede så ringer de og fortæller hvornår de kommer.

Faglige kvalitetssikring og dokumentation

Tilsynet har *enkelte væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (66 % målopfyldelse).

Tilsynet har udtaget 4 borgere til stikprøvegennemgang af den plejefaglige dokumentation.

Hos 3 borgere foreligger der ingen handleplan, og hos den sidste borger foreligger der alene en handleplan for aftenhjælpen. Handleplaner er således ikke fyldestgørende, og der kan alene i visiterede og planlagte ydelser af kørelisten læses, hvilke ydelser borger modtager og meget begrænset omfang læses, hvordan de leveres. Tilsynet konstaterer, at der ikke fremgår i hvilket omfang og hvordan borger kan inddrages aktivt i ydelserne med henblik på vedligeholdelse/træning af egne ressourcer.

Dette er ikke i overensstemmelse med kommunens retningslinjer, og tilsynet gør endvidere opmærksom på, at manglende eller mangelfulde handleplaner medfører, at medarbejdere, som ikke fast kommer i hjemmet, ikke har mulighed for at orientere sig om borgerens samlede situation, evt. særlige hensyn og hvordan ydelserne udføres i det enkelte hjem, inden de tager ud og ej heller i borgers hjem. Medarbejderne er i disse situationer afhængige af enten at kunne spørge borgeren selv eller orientere sig via mundtlig dialog med deres kolleger, hvilket tilsynet ikke finder hensigtsmæssigt.

Hos alle 4 er der overensstemmelse mellem visiterede og planlagte ydelser i henhold til kørelisterne.

Tilsynet konstaterer, at leverandøren dokumenterer i form af journalnotater og adviser, når der sker såvel akut som varig udvikling i borgers behov, ligesom andre relevante forhold, der har betydning for ydelsens levering, indhold og omfang. For en af de borgere, der er udtrukket til stik-

prøve, er pgl. nyopstartet hos leverandøren, og der har ikke været forhold, der har skullet dokumenteres i journalen for denne borger. Tilsynet vurderer, at journalnotaterne er dækkende og lever op til god faglig standard.

Tilsynet oplyses, at medarbejdere formidler mundtligt til leder eller souschef, der dokumenterer i KMD Care. Medarbejdere skriver ligeledes i akutmapper efter behov, som herefter overføres til KMD Care af leder og souschef. Det er alene leder og souschef, der dokumenterer i KMD Care. En medarbejder tilsynet har talt med oplever ikke, at dette er hensigtsmæssigt og fortæller, at pgl. har rejst spørgsmålet om muligheden for, at social- og sundhedsassistenter kan dokumentere direkte i KMD Care, for at anvende deres faglighed optimalt.

Tilsynet konstaterer, at ændringer i borgers behov generelt rapporteres videre til kommunens visitation med anmodning om re- eller afvisitation af ydelser.

Tilsynet konstaterer, at der ikke er udarbejdet APV (arbejdspladsvurdering) for nogen af de 4 borgere, der er udtrukket til stikprøve.

Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling

Tilsynet har *få, mindre væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (79 % målopfyldelse).

Souschef forelægger dokumentation for personalesammensætningen i virksomheden. Daglig leder er sygeplejerske, souschef er social- og sundhedsassistent. Det fremgår af opgørelsen, at der er ansat følgende pt (antal medarbejdere): 7 social- og sundhedsassistenter, 9 social- og sundhedshjælpere, 3 hjemmehjælpere, 1 sygehjælper, 8 ufaglærte servicemedarbejdere og 14 timelønnede. Souschef fortæller, at tre servicemedarbejdere alene varetager rengøringsopgaver. Souschef fortæller, at der i dagvagt er social- og sundhedsassistenter og –hjælpere, sygehjælper, servicemedarbejdere og ”rengøringspigerne”. Dertil fast tilknyttede timelønnede afløsere. I aftenvagt er der social- og sundhedsassistenter og –hjælpere og timelønnede afløsere til ferier og sygdom. Vagthavende i nat er social- og sundhedsassistent, og der kørs her i 7 – 7 rul. Tilsynet noterer sig, at knap 29 % af de fastansatte medarbejdere (timelønnede ikke medregnet) er ufaglærte, hvilket ikke er i overensstemmelse med kontraktens pkt. 5.2 om at leverandøren som udgangspunkt skal sørge for, at der anvendes sundhedsfagligt uddannet personale ved levering af personlig pleje og praktisk hjælp. Det bemærkes, at 25 % af de fastansatte er social- og sundhedsassistenter, samt at der er en sygeplejerske ansat i virksomheden.

Tilsynet konstaterer, at der findes de relevante skriftlige instrukser. Tilsynet finder, at disse er dækkende og fyldestgørende og endvidere at de er dateret og revideret inden for de seneste to år. Begge medarbejdere tilsynet taler med fortæller, at de kender proceduremappen. En medarbejder fortæller, at hun primært kontakter sygeplejersken, hvis hun er i tvivl. Begge medarbejdere fortæller endvidere, at de er bekendt med Hvidovre Kommunes kvalitetsstandard.

Souschef fortæller, at når der starter nye medarbejdere, forsøger de at huske, at nye medarbejdere får en personalemappe, som indeholder relevante instrukser fra proceduremappen. Leder siger *"Nogle gange går det lidt stærkt, så rykker de os for det. Vi gør vores bedste. Vi er gode til at fortælle hvor den står [proceduremappen], så de altid ved hvor den er"*. En medarbejder fortæller tilsynet at opleve, at nye medarbejdere ikke oplæres godt nok og at oplæring ikke foregår systematisk.

Souschef fortæller, at utilsigtede hændelser dokumenteres i borgers journal, men at der ikke indrapporteres via det officielle system. Souschef fortæller desuden at de oplever, at utilsigtede hændelser primært omhandler medicin, og at de i disse tilfælde altid kontakter hjemmesygeplejen. Ved alvorlige UTH'er følges der op og tales om hvad der er sket. Souschef fortæller, at de ikke laver systematisk opfølgning på alle utilsigtede hændelser.

Souschef fortæller, at der dagligt er morgenmøde på 15 minutter, inden medarbejderne kører ud på deres ruter. På morgenmøde formidles om borgerrelaterede forhold, og hvis der er noget nyt fra kontoret. En medarbejder fortæller, at morgenmødet opleves hjælpsomt og nyttigt. Medarbejderen fortæller *"Her gives relevant info og f.eks. sygdom og indlæggelser og hvem der f.eks. er sammen om løft, der kræver 2 medarbejdere på den pgl. dag"*.

Af proceduremappen fremgår, at leverandøren anvender App'en "Telegram" til kommunikation i hverdagen. Souschef fortæller, at "Telegram" er et kommunikationsmiddel, når medarbejderne er i marken. Her skriver medarbejdere når de har brug for hjælp og kolleger kan byde ind så de hjælper hinanden. Souschef fortæller, at kommunikationen hele tiden overvåges fra kontoret, så de følger med i om der er noget de skal tage hånd om. Souschef fortæller, at alle medarbejdere er på, fagligt uddannede, ufaglærte og timelønnede. Souschef fortæller at hun oplever det fungerer godt, og at det har reduceret antallet af opkald fra medarbejdere til kontoret i løbet af dagen. En medarbejder fortæller, at hun ikke bryder sig om App'en, da hun oplever, at det ødelægger den gode dialog og at mængden af information og kommentarer løber løbsk, så det væsentlige forsvinder i mængden. Medarbejderen fortæller, at det er hendes oplevelse, at det bruges til alt for meget, hvilket betyder at mængden af informationer bliver for omfattende. En anden medarbejder fortæller, at hun kigger på App'en hver dag, men ikke hele tiden og ikke er flittig bruger. Medarbejderen fortæller *"De ved på kontoret, at hvis det er noget akut jeg skal vide, så skal de ringe til mig"*. Medarbejderen fortæller, at hun ikke helt ved om hun synes det er godt, og at hun nok er mere til det gamle, hvor man har personlig kontakt.

Souschef fortæller endvidere, at der er personalemøde ca. hver 4. uge, hvor forskellige faglige temaer eller borgerrelaterede emner tages op, og andre forhold der er behov for. Der har tidligere været afholdt fagligt forum, der nu er mere en integreret del af personalemødet. Ved disse har de haft forskellige faglige emner på dagsordenen, fx ved kræftkonsulent, diætist, særligt emne om høreapparater. Senest er der efterspurgt principper for hygiejne. Pt. kører fagligt forum ad-hoc og efter behov, men souschef fortæller, at de arbejder på at få det fast op at køre igen.

Medarbejderne tilsynet taler med har forskellig oplevelse af adgangen til faglig sparring. En medarbejder giver udtryk for at hun oplever, at fagligheden kan styrkes, og hun nogle gange oplever manglende faglig sparring fra kolleger. Medarbejderen fortæller, at hun bruger leder (sygeplejerske), hvor hun oplever at få god og relevant sparring. Medarbejder fortæller, at hun dog ofte går hjem med en fornemmelse af, at hun er lidt irriterende, fordi hun ofte ringer til kontoret for sparring. En anden medarbejder fortæller, at hun ikke oplever at have behov for faglig sparring særlig ofte, og hvis det sker kontakter hun leder (sygeplejerske).

Om samarbejdspartnere fortæller souschef, at der har været usikkerheder omkring arbejdsfordelingerne med hjemmesygeplejen. Souschef fortæller, at der har været afholdt møder mellem leverandøren og hjemmesygeplejersken, og herefter opleves det, at der er gode aftaler om arbejdsfordeling for borgere, der får medicin i forhold til hvem der gør hvad. Leverandøren har nu fået en direkte kontakt til hjemmesygeplejeleder, hvilket har haft en god effekt, så der nu er bedre styr på det. Souschef fortæller endvidere, at visitationen er en stor og vigtig samarbejdspartner, hvor samarbejdet generelt opleves som godt. Souschef fortæller, at det ikke altid er nemt at komme igennem telefonisk, men når det lykkes fungerer samarbejdet godt. Endelig opleves samarbejdet omkring hjælpemidler rigtig godt. Souschef fortæller, at der ringes til Get Care forud for levering, således at der kan være hjælper i hjemmet, og at det fungerer rigtig godt.

Øvrige kontraktkrav til leverandør

Tilsynet har *enkelte væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (67 % målopfyldelse).

Leverandøren opfylder ikke kontraktens krav om, at leverandørerne skal udføre egenkontrol jf. kontraktens pkt. 6.4. Souschef kan ikke fremvise procedure for egenkontrol, og kan ikke redegøre for, hvorledes egenkontrol gennemføres.

Leverandøren anvender KMD Cares modul til afvigelsesrapportering. Souschef fortæller, at de registrerer når der er ændringer, og hele tiden er opmærksom på, hvad borger er visiteret til. Når der er ændringer skrives advis, og der afsluttes evt. ydelser/beder om at få flere ydelser. Souschef fortæller endvidere, at ved nødkald dokumenteres i KMD Care. Den der tager nødkaldet, skriver i akutmappen. Sker det i aftenvagten, så sms'er hjælper til vagthavende (Leder eller souschef som deler en uge af gangen) Tidspunkt noteres, og hvad der er gjort i hjemmet.

Hos leverandøren anvendes der aflåst nøgleboks til nøgler til de borgere, der ikke selv kan åbne.

Data om borgerne opbevares og behandles i Hvidovre Kommunes omsorgssystem KMD Care. Der anvendes adgangskontrol med login til systemet. Der printes kørerlistes, som arkiveres efter brug, opbevares i en uge, hvorefter de makuleres. Det er ikke muligt for tilsynet at vurdere, om den anvendte app til kommunikation indeholder data af personfølsom karakter og lever op til gældende regler for datasikkerhed.

Tilsynet observerer en medarbejder med fingerringe. Leder fortæller, at dette ikke er i overensstemmelse med hygiejneinstruks. Leder fortæller derudover, at de er opmærksomme på neglelak og lange negle hos medarbejderne. Samt at medarbejderne bærer virksomhedens uniformstøj.

13. december 2017

Signe Riedel

Connector

Leverandørens bemærkninger

Den eneste bemærkning vi har er at vi er lidt ærgerlige over at den ene medarbejder I har talt med, ikke har delt sine frustrationer med ledelsen. Hun har nu opsagt din stilling, hendes forventninger som assistent er ikke blevet indfriet, hvilket måske ikke er så underligt, da vi ikke varetager assistentopgaver i vores hjemmepleje

Jeanne Nielsen

Daglig leder