

# Uanmeldt tilsyn

## Human Care

---

14. december 2017



<b>Indledning .....</b>	<b>3</b>
<b>Tilsynets gennemførelse .....</b>	<b>3</b>
<b>Resumé .....</b>	<b>4</b>
<b>Afrapportering af fokusområder.....</b>	<b>4</b>
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 .....	8

## 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 14. december 2017 kl. 7:15 – 13:45 af konsulent Signe Riedel, Connector. Tilsynet har ved besøgene:

- Interviewet 3 borgere, hvoraf en alene modtager praktisk hjælp
- Interviewet 1 medarbejder (sosu-hjælper)

- Interviewet daglig leder af Human Care Kristine Samonte, samt leverandørens sygeplejerske
- Talt med leverandørens piccoline og studentermedarbejder
- Foretaget egne observationer
- Foretaget stikprøvekontrol af den plejefaglige dokumentation for 3 borgere.

## Resumé

Human Care er godkendt som leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp i Hvidovre Kommune. Ca. 80 borgere havde i november 2017 valgt Human 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 *få, mindre væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (80 % målopfyldelse).

2 af de besøgte borgere modtager hjælp til personlig pleje.

En af de interviewede borgere giver udtryk for, at der er overensstemmelse mellem de leverede og de visiterede ydelser, de modtager til personlig pleje. En borger giver udtryk for at der kun er delvist overensstemmelse mellem det borger er visiteret til, og det der leveres. Borger er bl.a. visiteret til tilberedning og anretning af måltider. Borger oplever ikke at hjælpere rydder op efter sig

ved at sætte i køleskab, opvaskemaskine eller tørre køkkenbordet af efter tilberedning. Borger fortæller ligeledes, at hjælpere afviser at tilberede forskellige retter, da de tager for lang tid at varme i mikrobølgeovn, eller at koge æg eller lave spejlæg.

Tilsvarende er en af de borgere tilsynet har talt med, tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Borgeren fortæller "*Hjælperne gør det fint nok*". Den anden borger er delvist tilfreds og fortæller, at borgeren er meget glad for de faste hjælpere der kommer og at de gør det godt, men at borgeren ikke er tilfreds når der er afløsere.

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. Dette fremgår ligeledes af den ene borgers plejeplan, men ikke af den anden borger, der er udtrukket til stikprøve.

En borger tilsynet taler med oplever, at leverandøren handler ved at give supplerende ydelser eller ekstra tid, når borgeren oplever at der er ekstra behov. Borgeren fortæller tilsynet om en konkret hændelse hvor dette var tilfældet. En anden borger oplever ikke at få supplerende hjælp, der svarer til borgers oplevelse af ekstra behov. Borgeren siger "*Jeg er aldrig blevet tilbudt noget ekstra*".

Tilsynet vurderer på baggrund af borgernes udsagn, plejeplan, og journalnotater, samt egne observation 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 (96 % målopfyldelse).

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

2 ud af de 3 borgere giver udtryk for, at de er tilfredse med kvaliteten af rengøringen. En borger siger "*Rengøringen er god*" og en anden "*Hende der gør rent, gør det godt. Hun er god og dygtig*". En borger er delvist tilfreds og giver udtryk for, at rengøringen nogle gange opleves sjusket.

Alle de interviewede borgere fortæller, at de selv bidrager til løsningen af de praktiske opgaver.

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

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

En af de borgere tilsynet har talt med, giver udtryk for at de oplever, at medarbejderne, som kommer i deres hjem, udviser respekt for borgernes personlige ønsker, vaner og livsstil. En af borgerne

oplever dette delvist og en borger oplever det i meget ringe grad. Utilfredsheden for begge de to borgere, der ikke er tilfredse, skyldes manglende respekt for tidspunkterne for hvornår hjælpen skal leveres. En borger fortæller, at borgeren oplever at dette særligt er et problem, når det ikke er de faste der kommer. En borger giver et konkret eksempel fra en hændelse, hvor hjælper først kom 10:45 til morgenbesøg, som er aftalt til at komme kl. 9. En anden borger fortæller om at hjælperne kommer på meget forskellige tidspunkter. En borger siger *"Jeg ønsker de kommer mellem 8 – 8.30, men nogle gange kommer de for tidligt"*.

Borgerne tilsynet har talt med lægger vægt på, at de oplever at have faste hjælpere både i dagvagt og aftenvagt og at dette har stor betydning for deres vurdering af hjælpen. En borger oplever, at det næsten altid er en fast hjælper, der kommer. De to andre borgere giver udtryk for, at det særligt ikke i weekenderne er faste hjælpere, der kommer.

Borgerne tilsynet har talt med, giver generelt udtryk for, at de oplever at have en god kontakt til og dialog med medarbejderne i hverdagen. En borger fortæller dog at det ikke altid er tilfældet når det er afløsere. Borgeren siger *"De faste er så gode. De løse, det er ikke så godt. De forstår og udtrykker sig ikke godt på dansk"*.

Kun en af borgerne tilsynet har talt med, giver udtryk for at kende til muligheden for at kunne bytte ydelser samt at hjælpen kan tilrettelægges fleksibelt. 2 borgere fortæller, at de aldrig er blevet informeret om dette og begge oplever, at de har mødt modstand de gange de faktisk har forsøgt at få medarbejderne til at hjælpe med noget andet, fx en grundig rengøring af køkkenet.

## Faglige kvalitetssikring og dokumentation

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

Tilsynet har udtaget 3 borgere til stikprøvegennemgang af den plejefaglige dokumentation.

Hos alle 3 borgere foreligger der en plejeplan, 2 af disse beskriver fyldestgørende, hvilke ydelser borger modtager og hvordan de leveres. Af en af plejeplanerne fremgår ikke i hvilket omfang borgeren selv bidrager i opgaveløsningen.

Hos de 3 borgere er der overensstemmelse mellem visiterede og planlagte ydelser iht. plejeplanen og køreliste. Alle medarbejdere er udstyret med telefon, som bruges til dokumentation i borgers *"borgernotat"* i leverandørens it-system.

Tilsynet konstaterer, at leverandøren dokumenterer i form af journalnotater, når der sker såvel akut som varig udvikling i borgers behov, ligesom andre relevante forhold, der har betydning for ydelsens levering, indhold og omfang, ses dokumenteret i 2 af de borgersager, som er udtrukket i stikprøven. I en af borgerjournalerne konstaterer tilsynet, at en særlig hændelse, hvor aftenhjælp er 2 timer forsinket og borger selv vælger at aflyse hjælpen, ikke er dokumenteret.

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 er udarbejdet APV (arbejdspladsvurdering) i alle 3 borgersager.

Tilsynet får oplyst, at leverandøren ikke rapporterer eller systematisk opsamler informationer om utilsigtede hændelser. Sygeplejerske fortæller, at ved utilsigtede hændelser tales om hændelsen med involverede medarbejdere. Tilsynet finder ikke at dette er i overensstemmelse med kontraktens pkt. 6.1. om faglig dokumentation, hvori der står: "Leverandøren skal dokumentere omfanget og kvaliteten af de leverede ydelser og leve op til lovgivning og ordregivers til enhver tid gældende krav til dokumentation...". Som følge af lovgivning, har autoriseret sundhedspersonale, eller personer der handler på ansvar heraf, pligt til at registrere utilsigtede hændelser (UTH).

## Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling

Tilsynet har *enkelte væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (72 % målopfyldelse).

Daglig leder forelægger dokumentation for personalesammensætningen hos leverandøren. Af oversigten fremgår, at der i dagvagt er: 1 Sygeplejerske, 5 social- og sundhedshjælpere og 3 ufaglærte. Og i aftenvagt er der 4 social- og sundhedshjælpere. Derudover er der ansat daglig leder, en piccoline og en studentermedarbejder. Sygeplejerskens opgaver er, at sikre faglighed hos hjælperne, tager også selv borgerbesøg, introducere nye medarbejdere, kontakt til hjemmesygeplejersken og egenkontrol.

Tilsynet noterer sig, at 23 % af de fastansatte medarbejdere i plejen og praktisk hjælp 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.

Daglig leder fortæller, at der ikke er ansat nattevagter og at leverandøren dækker natopgaver ved, at aftenvagten arbejder forskudt, og den ene aftenvagt tager sene besøg. Tilsvarende er der dagvagter, der møder tidligt ind. Aftenvagter dækker desuden nødkald i nattetimer. Der er ikke sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent i aftenvagt. Sygeplejersken fortæller, at aftenvagten kan kontakte hjemmesygeplejen, 1813 eller hende selv, hvis de har behov for kontakt til bagvagt i aften og nat.

Tilsynet konstaterer, at der ikke er nogen social- og sundhedsassistent ansat hos leverandøren, samt at der alene er social- og sundhedshjælpere på vagt i aften- og nat. Tilsynet finder ikke, at leverandørens nuværende kompetencesammensætning er tilstrækkelig kvalificeret ift. over hele døgnet – særligt aften og nat - at kunne håndtere komplekse borgersituationer, akutte situationer hos borgerne mv.

På forespørgsel om faglige instrukser, forevises tilsynet mapper med hhv. Hvidovre Kommunes kvalitetsstandard, mappe med Hygiejne i Hjemmeplejen (publikation fra Statens Seruminstitut, "Hygiejneprimaer" fra 2006), samt mappe med Sundhedsstyrelsens "Korrekt håndtering af medicin" for plejehjem, hjemmepleje og bosteder fra 2011. Heraf fremgår, at der skal være instrukser for "Faglig forsvarlig tilrettelæggelse af medicinhåndtering og for at det personale, der varetager medicinhåndtering er oplært". Det fremgår hvad instrukserne skal beskrive, herunder personalets ansvar og kompetence ifm. medicinhåndtering. Datering af Sundhedsstyrelsens publikation er 2011. Senere forevises tilsynet en personalehåndbog indeholdende primært personalerelaterede procedurer. Tilsynet er ikke bekendt med at der forefindes instrukser for fx nødkald, lukket dør, dokumentation etc.

Medarbejderen tilsynet taler med, er ikke bekendt med faglige instrukser, og fortæller, at hvis hun er i tvivl kontakter hun kontoret og guides.

Medarbejderen tilsynet taler med, er bekendt med Hvidovre Kommunes kvalitetsstandard.

Daglig leder og sygeplejerske fortæller, at ved opstart af nye medarbejder, udleveres personalehåndbog og kvalitetsstandard, samt dette gennemgås. Tilsynet får forevist et skema, som bruges til introduktion af nye medarbejdere, for at sikre at alle emner gennemgås.

Medarbejderen tilsynet taler med oplever, at der er adgang til nødvendig faglig sparring, dels på telefon, hvis der er behov mens medarbejder er ude hos borgerne, dels efterfølgende på kontoret. Derudover er der morgenmøde ca. 2 gange pr. uge for alle medarbejdere.

Daglig leder fortæller desuden, at der ca. en gang om måneden er personalemøde, hvor der tages emner op, og kan foregå undervisning.

Daglig leder og sygeplejerske fortæller, at de oplever et godt samarbejde med visitationen, og at samarbejdet med fx hjælpemiddel fungerer udmærket. Daglig leder fortæller, at det godt kan opleves som at der er lidt lang behandlingstid, men at hvis det er noget akut, så kan det godt gå hurtigt. Sygeplejersken fortæller, at samarbejdet med hjemmesygeplejen fungerer godt.

## Øvrige kontraktkrav til leverandør

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

Leverandøren opfylder kontraktens krav om, at leverandørerne skal udføre egenkontrol. Sygeplejersken fortæller, at egenkontrol gennemføres en gang om året, ved at alle hjælpere der kommer i borgers hjem, får skemaer med ud som de skal udfylde. Så samles det hele på kontoret, lægges i systemet og sygeplejersken gennemgår. Sygeplejersken gennemgår resultaterne med alle medarbejderne. Tilsynet ser skema som anvendes til egenkontrol.

Dertil kommer, at sygeplejerske forsøger at foretage besøg hos alle borgere en gang om året. Og kommer jævnligt hos borgere med komplekse problemstillinger.



Ved afvigelser udarbejder medarbejderen et notat i "borgernotat" og dette overføres til KMD Care i borgers journal, og som afvigelsesrapportering.

Nøgler opbevares i aflåst nøgleboks, og medarbejdere der afleverer nøgler uden for tidspunkt, hvor der er medarbejdere på kontoret, afleverer nøgler i sikret boks. Der er ikke instruks for håndtering af nøgler, herunder om modtagelseskvittering o.lign. når borgere indleverer nøgler. Sygeplejersken redegør for hvordan nøgler indhentes med brug af nøglekvittering.

Tilsynet kan ikke vurdere, om opbevaring af data i leverandørens eget system lever op til krav om sikker opbevaring af data om borgerne.

## **Connector**

**Henriette Friis Sørensen og Signe Riedel**

18. december 2017

### **Leverandørens bemærkninger**

1.) De 3 ufaglært hjælpere, har vi fået godkendt af Visitationslederen på daværende tidspunkt, Marianne Damm Overgaard, til at udføre pleje og praktisk hjælp i Hvidovre Kommune.

2.) Under fokusområdet "Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling" på side 7 i tilsynsrapporten, står der "Tilsynet konstaterer, at der ikke er nogen social- og sundhedsassistent ansat hos leverandøren, samt at der alene er social- og sundhedshjælper på vagt i aften- og nat. Tilsynet finder ikke, at leverandørens nuværende kompetencesammensætning er tilstrækkelig kvalificeret ift. over hele døgnet – særligt aften og nat – at kunne håndtere komplekse borgersituationer, akutte situationer hos borgerne mv."

Vi vil gerne henvise til afsnit 5.4 i kontrakten, hvor der står, at leverandøren skal have sygeplejefaglige kompetencer i virksomheden, som medarbejderne kan rådføre sig med og modtage vejledning hos i dagtimerne på hverdage. Der er intet krav om, at der også skulle være social- og sundhedsassistent ansat om aften og nat. Ydermere, er vores tilsynsførende oplyst om, at vores medarbejdere bruger den kommunale hjemmesygepleje om aften og nat.

Med venlig hilsen  
Kristine Samonte

