

## Bilag: Tilsynskoncept leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp - Human Care

### 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
	<b>Mål 1 Personlig pleje</b>	<b>80 % målopfyldelse = få, mindre væsentlige bemærkninger</b>				
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	1 point	1 = 0,5 point		1	O: Kommer i bad tirsdag og fredag  DO: Er visiteret til anretning og servering. Der serveres mad, men oplever ikke, at medarbejderne sætter i køleskab og rydder væk bagefter. Og borger fortæller, at der er retter de ikke kan tilberede, da det tager for lang tid i mikrobølgeovnen ift. den tid de har. Borger fortæller også, at medarbejderne ikke må koge æg eller tilberede et spejlæg
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje, de modtager	1 point	1 = 0,5 point		1	DO: Borger kommer alm. i seng 22 - 22.30. Fortæller om hændelse, hvor borger kontaktes kl. 22.45 og får besked om, at de vil være 2 timer forsinkede. Er meget glad for faste hjælpere, men ikke når der er afløsere. "Afløsere er ikke gode. De er hurtigt ude af døren igen"  O: "Hjælperne gør det fint nok"
Interviews borgere	Borgerne oplever at plejen er tilrettelagt, så borgeren inddrages og bruger egne ressourcer	2 point			1	O: "Jeg vasker selv det meste op"  O: "Når jeg er i bad hjælper de mig, men klarer det meste selv"

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Tilsynets uddybende observationer
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov	1 point		1 = 0 point	1	IO: Borger oplever ikke, at hjælpere er opmærksomme på om pgl. har behov for supplerende hjælp. <i>"Jeg er aldrig blevet tilbudt noget ekstra"</i>  O: Borger fortæller om konkret situation, hvor Human Care trådte til med ekstra hjælp, grundet akut situation hos borger
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandard	2 point			1	
Borger fortæller at borger savner muligheden for klippekort. Borger har tidligere oplevet at dette var muligt, da det dengang ikke var afhængig af at man fik hjælp til toiletbesøg.						
	<b>Mål 2 Praktisk bistand</b>	<b>96 % målopfyldelse = ingen bemærkninger</b>				
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	3 point				
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske bistand, de modtager	2 point	1 = 0,5 point			O: "Det kører bare, det kan faktisk ikke være bedre"  O: "Rengøringen er god"  DO: "Jeg havde en anden fast, som jeg gerne vil have igen. Men det kan jeg ikke få. Nu kan det nogle gange godt være lidt sjusket"  O: "Hende der gør rent gør det godt. Hun er god og dygtig"

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
Interviews borgere	Borgerne oplever at den praktiske bistand er tilrettelagt, så borgerne inddrages og bruger egne ressourcer	3 point				O: Hjælper selv med vask
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov	2 point			1	IR: Borger har ikke oplevet behov for dette
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden	3 point				

	<b>Mål 3 Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere</b>	<b>67 % målopfyldelse = enkelte væsentlige bemærkninger</b>			
Interviews borgere	Borgerne oplever, at medarbejdere udviser respekt for deres personlige ønsker, vaner og livsstil	1 point	1 = 0,5 point	1 = point	<p>DO: Oplever at de i weekenden kommer senere end det der er aftalt. Giver eksempel fra seneste lørdag. Det er aftalen, at de kommer omkring kl. 9, og borger kontaktede hjælper 9.30, hjælpen kom først 10.45</p> <p>DO: De kommer på meget forskellige tidspunkter. "Jeg ønsker de kommer mellem 8 – 8.30, men nogle gange kommer de for tidligt"</p> <p>O: Borger fortæller, at hjælpen tilpasses hvis borger skal noget</p> <p>IO: Borger fortæller, at de aftalte tidspunkter ikke holder, så de kommer ikke når det er aftalt. Borger oplever, at de hjælpere der kommer, der ikke er faste, kommer på meget forskellige tidspunkter, og ikke på det tidspunkt som er planlagt fra kontoret</p>
Interviews borgere	Borgerne oplever at have en god dialog med medarbejderne i hverdagen	2 point	1 = 0,5 point		<p>O: "Det er så fint"</p> <p>O: "De faste er så gode. De løse, det er ikke så godt. De forstår og udtrykker sig ikke godt på dansk"</p> <p>DO: Borger giver udtryk for tilfredshed når det er de faste hjælpere der kommer</p>
Interviews borgere	Borgerne kender deres mulighed for at bytte ydelser	1 point		2 = 0 point	IO: Borger kender ikke til dette. Borger fortæller, at hvis borger har spurgt til muligheden for fleksibel tilrettelæggelse, er dette blevet afvist

						IO: "Det har ikke været nævnt for mig" O: Det er fint, at jeg engang imellem kan få trukket komfuret ud
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med deres kontakt til leverandør ift. henvendelser om ændringer i hjælp, afløsning og lignende	3 point				Borger fortæller, at de ringer fra kontoret næsten hver dag, for at fortælle hvornår de kommer dagen efter O: Oplever ikke at hjælp flyttes eller aflyses O: Hvis min faste hjælp har ferie, så kommer der en anden. Og så ringer de og siger det
<p>"Jeg har faste hjælpere i hverdagene, men det er meget skiftende i weekenden. Det er jeg meget ked af"</p> <p>"Nogle medarbejdere har glemt nøgle, og har ikke legitimation med. Så vil jeg ikke lukke dem ind"</p> <p>"Der kom en helt ny hjælper for at give mig bad. Det er jeg utilfreds med. Det er irriterende at det var en helt fremmed og jeg vidste det ikke. Hun var nu sød nok, men jeg synes ikke det var i orden"</p>						
	<b>Mål 4 Faglig kvalitetssikring dokumentation</b>	<b>94 % målopfyldelse = ingen bemærkninger</b>				
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger en arbejdsplan/handleplan/plejeplan, som fyldestgørende beskriver hvilke ydelser, borgeren modtager og hvordan de leveres.	2 point	1 = 0,5 point			DO: Det fremgår ikke af borgers plejeplan, i hvilket omfang borgers egne ressourcer inddrages i opgaveløsningen
Audit plejefaglig dokumentation	Der er overensstemmelse mellem bevilgede ydelser og planlagte ydelser	3 point				
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger dokumentation, hvis	3 point				

	planlagte ydelser er flyttet/aflyst, evt. byttede ydelser					
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 = 0,5 point			DO: Særlig hændelse, hvor aftenhjælp er 2 timer forsinket og borger selv vælger at aflyse hjælpen, er ikke dokumenteret i journal.
Audit plejefaglig dokumentation	Leverandør indberetter ændringer i borgers behov til myndighed	3 point				
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger APV for alle borgere og deres hjem	3 point				
UTH: Sygeplejersken fortæller, at de ikke melder ind til kommunen. Hun fortæller, at der tages kontakt til den eller de hjælpere der er involveret og taler om hvad der er sket. Tilsynet er ikke bekendt med at der er en fast systematik ifm. håndtering af utilsigtede hændelser.						
	<b>Mål 5 Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling</b>	<b>72 % målopfyldelse = enkelte, væsentlige bemærkninger</b>				
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Personale opfylder kvalitetsstandardens og kontraktens krav til faglige kompetencer			1 = 0 point		Daglig leder udleverer oversigt over ansatte i plejen: <u>Dagvagt:</u> 1 Sygeplejerske 5 Social- og sundhedshjælpere 5 Ufaglærte

					<p><u>Aftenvagt:</u></p> <p>4 Social- og sundhedshjælpere</p> <p>Derudover er ansat:</p> <p>Daglig leder, Piccoline og en studentermedarbejder</p> <p>Sygeplejerskes opgaver er:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• At sikre faglighed hos hjælperne og tager også selv borgerbesøg</li><li>• Introducerer nye medarbejdere</li><li>• Faglig sparring</li><li>• Kontakt til hjemmesygeplejersken, men hjælperne kontakter også nogle gange selv</li><li>• Egenkontrol</li></ul> <p>Daglig leder fortæller, at de dækker natopgaver ved at aftenvagten arbejder forskudt, og ene aftenvagt tager sene besøg, og at der tilsvarende er dagvagter der møder tidligt ind. Aftenvagter dækker desuden nødkald i nattetimer.</p> <p>Daglig leder fortæller, at der ikke er nogle assistenter ansat. Sygeplejerske fortæller, at aftenvagten kan kontakte hjemmesygeplejen, 1318 eller hende selv, hvis de har behov for kontakt til bagvagt i aften og nat.</p> <p>Gennemgår intro med nye medarbejdere: ydelser, hygiejne, kørerlister og hvordan de skal passe tiderne hos borgerne. Fleksibel hjemmehjælp. De kører ud med gamle hjælpere. Og er til oplæring med sygeplejerske .</p> <p>Morgenmøder, hvor vi gennemgår borgere, en til to gange om ugen. Ikke alle er med hver gang.</p> <p>Infomøde en gang om måneden. Større møde end morgenmøde. Også her eksterne til undervisning o.lign.</p>
--	--	--	--	--	--

Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Der er udarbejdet dækkende skriftlige, faglige instrukser (hjertestop, brand, respirationsstop, medicin, hygiejne, dødsfald, magtanvendelse, utilsigtede hændelser mv.)		1 = 0,5 point		<p>Piccoline Tasja fremviser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe med Hvidovre Kommunes kvalitetsstandarder, som hun fortæller gennemgås og fremvises til alle nye medarbejdere. Den fremviste mappe indeholder Hvidovre Kommunes kvalitetsstandarder for 2015 – 2016. Af kvalitetsstandarden fremgår fx andet serviceniveau for klippekort end tilfældet er i dag. Tilsynet observerer, at der også forefindes den gældende kvalitetsstandard på kontoret.</li> <li>• Mappe med sundhedsstyrelsens ”Korrekt håndtering af medicin” for plejehjem, hjemmepleje og bosteder. 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.</li> <li>• Mappe med Hygiejne i Hjemmeplejen, publikation fra Statens Seruminstitut. ”Hygiejneprimaer” som er fra 2006.</li> </ul> <p>Daglig leder og sygeplejerske viser derudover personalehåndbog, hvoraf fremgår yderligere instrukser. Tilsynet ser dog ikke fx instrukser for nødkald, lukket dør, dokumentation etc.</p> <p>Kompetenceafklaringskema når der starter nye medarbejdere.</p>
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne udviser kendskab til faglige instrukser og	1 point		1 = 0 point	<p>IO: Medarbejder kender ikke umiddelbart til skriftlige instrukser. Medarbejder fortæller, at hun altid kontakter kontoret og så guider de hende.</p> <p>O: Medarbejder kender Hvidovre Kommunes Kvalitetsstandard.</p>

	kvalitetsstandardens indhold					<p>O: Leder fortæller, at instruks/personalehåndbog samt kv.standard udleveres og gennemgås med medarbejdere.</p> <p>Intro til nye medarbejder.</p> <p>Tages op på infomøde hvis der er ændringer i kv.standard. Og tager specifikt fat mundtligt og ændringer på kørelisterne.</p>
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne får den nødvendige instruktion og sparring i hverdagen i forhold til deres opgaveløsning	2 point				<p>O: Medarbejder fortæller, at de opdateres når der er møder. Og at der tales meget om konkrete borgere ift. dem hun kommer hos fast. Medarbejder oplever, at der er adgang til nødvendig faglig instruktion og sparring.</p> <p>O: Sygeplejerske fortæller, at de gennemgår hvis der er særlige hensyn fx stomipleje, så ligger der for den pgl. borger specifik plan for hvordan. Der er kompetenceskema ift. borgerne.</p> <p>Medarbejderne kan altid tage kontakt til sygeplejersken. Giver eksempel med borger med sår. Ringer og tager fat i sygeplejersken.</p> <p>Der holdes morgenmøder for alle medarbejdere ca. 2 gange ugentligt. Og så er der personalemøde ca. en gang en måned.</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				<p>O: Medarbejder fortæller, at hun taler med borger og herefter kontakter hun kontoret. Enten pr. telefon, eller taler med dem når hun er tilbage fra ruten. Og så dokumenterer medarbejder på telefonen i borgers "borgernotat".</p> <p>Daglig leder fortæller, at hjælperne er instrueret i, at hvis der er afvigelser skal de altid kontakte kontoret.</p> <p>Hjælperne noterer i "Borgernotat" i Human Cares eget system. Sygeplejerske læser alle notater igennem og gennemgår med piccoline, der dokumenterer/overfører til borgers journal i KMD Care.</p>

					<p>Sygeplejerske fortæller, at nogle gange vælger de at kontakte hjemmesygeplejersken pr. telefon, hvis der er noget, der skal handles på akut. Dette, da det er sygeplejerskens oplevelse, at det kan tage længere tid at få hjemmesygeplejen til at handle, hvis det blot skrives i journalen i KMD Care og sendes avis.</p> <p>Hvis der er ændringer som næste vagtlag skal være obs. på, så laves opdatering, og så ringer vi nogle gange til medarbejder. Der skrives også notater som lægges til næste vagtlag.</p> <p>Sygeplejerske mødes også nogle gange med aftenvagts når deres uge starter, for at give viden videre.</p>
Interviews/ledelse	Der sker den nødvendige koordination og dialog med andre involverede (f.eks. visitation, træning, hjælpemidler) omkring borgerens samlede situation	1 point			<p>O: Oplever et velfungerende samarbejde med visitationen. Visitationen kontakter kontoret, og oplever, at det fungerer godt fx når der skal opstartes nye borgere. Her er samarbejdet blevet bedre. Daglig leder fortæller, at hun oplever at visitationen er hurtige. "Når vi argumenterer fagligt for behovet – varigt, midlertidigt mv. Både når der er behov for mere hjælp, også ved behov for mindre".</p> <p>Hjælpemidler – lidt lang behandlingstid nogle gange. Hvis der er et fremskyndet behov og argumenteret for det, så går det hurtigt. God koordination når der skal leveres hjælpemidler.</p> <p>Hjemmesygeplejersken kender vi bedre nu – fungerer rigtig fint nu. Hvis vi ringer og der fx hvis der er manglende doseringer – der reagerer når vi kontakterne dem</p>
Hvis jeg skal ud til en borger jeg ikke kender, kigger jeg i borgers plejeplan hos borgeren. Hvis jeg er i tvivl kan jeg også kontakte kontoret.					
	<b>Mål 6</b> <b>Øvrige kontraktkrav til leverandør</b>	<b>100 % målopfyldelse = ingen bemærkninger</b>			

Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager egenkontrol iht. kontraktens krav (afsnit 6.4)	1 point				<p>Leverandøren gennemfører egenkontrol min. en gang om året. 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 med alle medarbejderne.</p> <p>Dertil kommer, at sygeplejerske forsøger at foretage besøg hos alle borgere en gang om året. Og kommer jævnligt hos borgere med komplekse problemstillinger.</p>
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager afvigelsesrapportering ved ændringer i visiterede/leverede ydelser.	1 point				<p>Der laves notat i "borgernotat" og dette overføres til journal og afvigelsesrapportering.</p>
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager sikker opbevaring af data om borgere samt nøgler til borgeres hjem	1 point				<p>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. <i>"Vi ved hvordan vi gør"</i></p> <p>Tilsynet kan ikke vurdere, om opbevaring af data i leverandørens eget system lever op til krav om sikker opbevaring af data om borgerne.</p>