



SUOC - Team Udvikling

20. december 2018

**M-sag Ældre- og Sundhedsudvalget 06-03-2018
Uanmeldt kommunalt tilsyn 2018 i hjemmeplejegruppen aften/nat**

Hermed fremsendes tilsynsrapporten for det kommunale tilsyn 2018 i Hjemmeplejegruppen Aften/nat.

**Rapport
Det kommunale tilsyn 2018
Hjemmeplejen Aften/nat
03-12-2018**

Baggrund

Kommunerne har efter Lov om Social Service (SEL) § 151 pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter SEL § 83 og 86 løses i overensstemmelse med Byrådets bestemmelser. Kommunen skal hvert år foretage mindst ét uanmeldt tilsyn på plejecentre, i hjemmeplejen samt hos private leverandører.

Tilsynet

Formålet med tilsynet er:

- ✚ At undersøge, om opgaverne på ældreområdet løses i overensstemmelse med lovgivningen, Høje-Taastrup Kommunes fastlagte serviceniveau og den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte beboer.
 - ✚ At afdække, om der er overensstemmelse mellem de ydelser, der er truffet afgørelse om, og de faktisk leverede ydelser.
 - ✚ At bidrage til at fastholde og højne den samlede kvalitet i kommunen både på kort og lang sigt, og ikke blot at afdække fejl og mangler i servicen.
 - ✚ At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til at blive alvorlige.
 - ✚ At skabe mulighed for læring.
- Tilsynet er et øjebliksbillede, som er repræsenteret ved stikprøver.
 - Tilsynet blev afviklet den 03-12-2018 af udviklingskonsulent Rikke Gormsen, MPH og sygeplejerske samt udviklingskonsulent Rikke Røpke, Cand. Cur. og sygeplejerske.
 - Fire borgere blev udtaget og deltog aktivt i tilsynet. Én pårørende deltog i tilsynet.

Dialogmødet

- Dialogmødet er en opfølgning på det uanmeldte kommunale tilsyn.
- Formålet med dialogmødet er at skabe rum for fælles forståelse og læring.
- På mødet præsenteres hvad tilsynet har fundet, og der er mulighed for dialog, uddybning og kommentarer til fundet.
- Dialogmødet blev afviklet den 17-12-2018 med deltagelse af medarbejdere, en sygeplejerske, lederen af plejegruppen, lederen af sygeplejen samt lederen af hjemmeplejen.

Metode

Det samlede tilsyn består af:

- Udvælgelse af borgere.
- Gennemgang af den sundhedsfaglige dokumentation.
- Interview med de udvalgte borgere i eget hjem.
- Gennemgang af medicindokumentation, -administration, og observation af medicinbehandling.
- Interview med en gruppe medarbejdere.
- Interview med lederen.

Dialogmøde afholdes efter alle dele af tilsynet er gennemført.

Der udarbejdes en rapport, som sammenfatter tilsynet. Rapporten sendes i høring for faktuelle fejl, hvorefter den færdiggøres. Rapporten lægges efterfølgende på hjemmeplejens og kommunens hjemmeside.

Samlet konklusion

Sundhedsfaglig dokumentation

Dokumentationen blev gennemgået for de fire borgere, der deltog i tilsynet.

Der foreligger skriftlige afgørelser over den bevilget hjælp, samt konkrete og individuelle vurderinger af behovet for hjælp, for alle borgere. Dokumentationen viser også at borgerne inddrages i tilrettelæggelsen og udførelsen af hjælpen og at pårørende inddrages, hvor det er relevant og borgerne ønsker det.

Der ses gode beskrivelser af borgernes behov og problemstillinger, hvilket sikrer tydeligt fagligt grundlag for visiteringer af ydelser og arbejdet med observationer.

Der ses flere mangler i dokumentationen, der kan tilskrives den manglende erfaring med at bruge det nye elektroniske omsorgssystem, Cura. Medarbejderne mangler desuden opfølgende undervisning i at anvende systemet, hvilket er under planlægning og vil blive effektueret først i det nye år.

Samlet set er dokumentationen acceptabel og med den planlagte, opfølgende undervisning af medarbejderne samt fokus på tid til læring, er implementeringsprocessen i god udvikling.

Borgerne

Fire borgere og en pårørende deltog i interview.

Borgerne er overordnet tilfredse med kvaliteten af den pleje de får og alle oplever at få deres behov for pleje dækket. Dog falder kvaliteten, når medarbejderne har for travlt. Alle oplever at de medinddrages i tilrettelæggelsen og udførelsen af den pleje de modtager.

Der er stor tilfredshed med de faste medarbejdere, dog kommer der i perioder for mange forskellige, hvilket for borgerne er u hensigtsmæssigt, da de oplever at hjælpen er bedst, når det er faste medarbejdere, der hjælper dem.

To borgere modtog madservice og begge var tilfredse med maden.

Gennemgang af medicinområdet

Gennemgang af medicinområdet indebærer gennemgang af medicindokumentation og -administration samt observation af medicin håndtering i hjemmet. I alt blev medicindokumentationen gennemgået hos 12 borgere; og medicinadministration og -håndtering kontrolleret i hjemmet hos otte borgere.

Efter implementeringen af ny elektronisk omsorgsjournal er korrekt hentning af data fra det Fælles Medicin Kort (FKM) af stor betydning.

Der sås enkelte mindre og ikke alvorlige fejl, som ikke-korrekte givningstidspunkter og perioder samt uklare instrukser for givning af medicinen fra lægens side.

Desuden sås der generelle udfordringer med hentning og opdatering af data på medicinområdet. Disse udfordringer vurderes at være tekniske på grund af ustabile internetforbindelser, som medfører manglende synkronisering af data og ekstra dokumentationsarbejde for medarbejderne. Dette er efterfølgende blevet løst.

Forsinket teknisk implementering af enkelte tekniske elementer i omsorgssystemet, medførte på tilsynstidspunktet, at det var svært at få overblik over antal tabletter, når borgeren fik både dosisdispenseret og manuelt doseret medicin. Dette er efterfølgende blevet løst.

Antallet af borgere på dosisdispensering er lavt og det skønnes at flere af borgerne er i stabile forløb og derfor ville kunne overgå til dosisdispensering. Dette er en landsdækkende tendens, hvor de praktiserende læger er tilbageholdende med at ordinere dosisdispenseret medicin. Dette resulterer i en øget arbejdsmængde for medarbejderne i ældreplejen, samt en øget risiko for utilsigtede hændelser på medicinområdet.

Hos de fleste borgere var der relevante beskrivelser af levering og opbevaring af medicinen. Beskrivelse af borgerens helbred og udfordringer i relation til den givne medicin kunne med fordel uddybes og det forventes at ske, når yderligere rutine i den nye elektroniske omsorgsjournal er opnået.

Hos alle borgere sås medicinen korrekt opbevaret og opdelt, så aktuel og ikke-aktuel medicin er opbevaret separat og alt blev opbevaret i aflåste bokse, samt opbevaret ved korrekt temperatur. Desuden var alle æsker og bokse til opbevaring af medicinen korrekt identificeret med navn og cpr. nummer.

I forhold til håndteringen af medicinen sås der tilfælde af medicin med begrænset holdbarhed, der ikke var påført anbrudsdato og der manglede dato for påsætning af medicinske plastre.

Medarbejderne

Fire medarbejdere deltog i interviewet, en social- og sundhedsassistent og tre social- og sundhedshjælpere.

Medarbejderne oplever, at der er fulgt op på sidste års tilsyn, ved at der blandt andet har været øget fokus på medicindispensering og dokumentationen af medicindispensering og -administration.

Det store fokusområde er implementeringen af det nye elektroniske omsorgssystem, Cura. Det kræver meget tid at lære det nye system at kende samt blive fortrolig med at anvende det. Der vil blive planlagt opfølgende undervisning for medarbejderne i det nye år.

Der er generelt et godt samarbejde med andre faggrupper og med dag- og nattevagterne. Dog udfordres dialogen og kommunikationen af det nye omsorgssystem, hvilket der er blevet arbejdet på og forsat arbejdes på, for at sikre så optimal en dialog og kommunikation som muligt.

Det er en travl hverdag, hvor det kan være svært at finde tid til den psykiske/følelsesmæssige omsorg, hvilket ikke er fagligt tilfredsstillende. Den travle hverdag betyder også, at tiden til at lære Cura at kende, kan være svær at finde. Vanskeligheder med at rekruttere faste medarbejdere til aftenvagten, påvirker også de faste medarbejders arbejdsdag og giver dem en øget arbejdsmængde. Der arbejdes målrettet med at håndtere udfordringerne.

De faste medarbejdere har det godt sammen og er glade for deres arbejdsplads.

Samlet set er der stadig udfordringer med dokumentationen, fordi medarbejderne stadig er ved at lære det digitale omsorgssystem, Cura at kende. Medarbejderne er positive overfor det nye omsorgssystem. De er alle motiverede for at blive endnu bedre til at arbejde med det og ser frem til den opfølgende undervisning.

Ledelsen

Den daglige leder af aften/nat blev interviewet.

På baggrund af sidste tilsyn har der været et øget fokus på sammenhængen i dokumentationen, gennem konstant ledelsesmæssig opmærksomhed og italesættelse. Der er arbejdet med meningsskabelse omkring brugen af iPads i arbejdssammenhæng, og det at anvende iPads er nu fuldt implementeret, hvilket er grundlaget for at kunne arbejde med omsorgssystemet, Cura.

Der arbejdes med at få udarbejdet handleplaner for plejen af terminale borgere.

Rekruttering af faste medarbejdere til aftenvagten er en udfordrende opgave, hvilket er en generel tendens i mange kommuner. Der arbejdes målrettet med at løse udfordringen, blandt andet ved at gøre det attraktivt for de timelønnede vikarer med et håb om, at de vil søge en fast stilling. Dertil skal et øget fokus på arbejdsmiljø både styrke arbejdsmiljøet for de fastansatte og gøre arbejdspladsen mere attraktiv for potentielle medarbejdere. Arbejdet med arbejdsmiljøet skal sætte fokus på den enkelte medarbejder, blandt andet at arbejde med at spørge ind til hinandens arbejdsdag, støtte og hjælpe hinanden. På den måde kommer medarbejderne ikke til at gå alene med deres arbejde og de udfordringer de møder. Dette er en stor risiko i aftenvagten, på grund af den måde det er nødvendigt at planlægge og strukturere leveringen af ydelserne på.

Der er fokus på sygefravær, hvor fraværet er let faldende. Det seneste halve år er fraværet således faldet fra 24,6 til 22,7, dog er der set en stigning fra 21,4, hvis man måler over det seneste år. Sygefraværet er dermed stadig over måltallet på 14,2. Ledelsen har fokus på individuelle hensyn og forebyggende samtaler, hvilket har reduceret antallet af enkeltstående sygefraværsdage.

Der er iværksat flere kvalitetsforbedrende initiativer omkring dokumentationen. Her er Cura og FSIII den helt store forandring, hvor der forsat arbejdes med læring og implementering. Ledelsen er tæt på medarbejderne og sidder med ved møderne, for at vide hvad der rør sig og for at kunne give faglig sparring til medarbejderne.

I 2019 skal nogle af de aktiviteter der har været sat i bero i forbindelse med opstart og implementering af Cura, starte op igen, særligt den strukturerede og systematiske kvalitetssikring og egenkontrol.

Anbefalinger

Tilsynet anbefaler:

- At der forsat arbejdes med at skabe tid og rum for, at alle medarbejdere bliver dygtigere og mere fortrolige med at anvende det elektroniske omsorgssystem, Cura.
- At der holdes fokus på at sikre håndtering af udfordringerne på medicin- og dokumentationsområdet.
- At det sikres at tekniske udfordringer i forbindelse med implementering af den elektroniske omsorgsjournal løses.
- At der forsat er fokus på at nedbringe sygefraværet.
- At der er fokus på rekruttering af faste medarbejdere.