

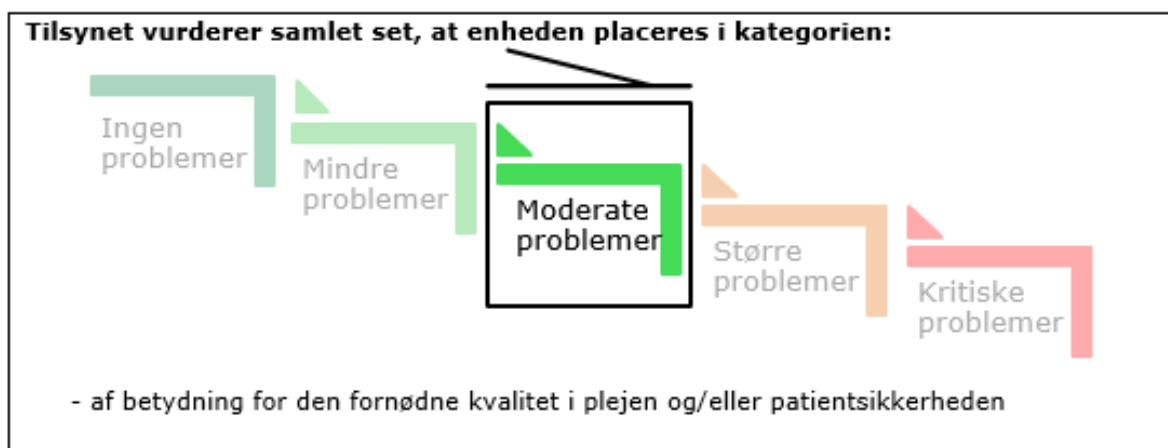


Tilsynsrapport for det uanmeldte kommunale tilsyn på: **Hjemmeplejen VEST, 28-09-2021**

Tilsynsrapportens indhold:

Tilsynets samlede vurdering	1
Måleområde 1 af 3: Personlig pleje og praktisk hjælp	2
Måleområde 2 af 3: Sygepleje	2
Måleområde 3 af 3: Medicinhåndtering	3
Opfølgning på seneste tilsyn og eventuelle øvrige fund	3
Baggrund og oplysninger om tilsynet.....	4

Tilsynets samlede vurdering



Vurderingen sker på baggrund af de samlede fund indenfor tilsynets tre fokusområder. Det er primært den sygeplejefaglige dokumentation, som danner grundlag for tilsynets vurdering, da dokumentationen i flere tilfælde fremstår mangelfuld. Medarbejdere udviser et godt kendskab til borgerne og dette afspejles i den del af dokumentationen, som omhandler personlig pleje og praktisk hjælp.

Anbefalinger

På baggrund af tilsynets fund anbefaler tilsynet, at enheden arbejder med:

1. Helbredstilstande
2. Handlingsanvisninger på sundhedslovsydelser
3. Generelle oplysninger

Opfølgning

Hjemmeplejen VEST tilkendegiver på tilsynet, at de er bevidste om manglerne i den sygeplejefaglige dokumentation. Tilsynet anbefaler, at sygeplejefaglige medarbejdere opnår en bedre grundlæggende forståelse af dokumentationsmetoden for sundhedslovsydelser. Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen VEST vil være i stand til at sikre den rette kvalitetssikring, ud fra den plan enheden har lagt, hvor det vil foregå i en kombination med egne nøglepersoner og udefrakommende personer med viden om FSIII og sygeplejefaglig dokumentation.

Tilsynsførende står løbende til rådighed for sparring i forbindelse med tilsynets anbefalinger, ligesom der ved næste års tilsyn vil blive fulgt op på disse anbefalinger.

Måleområde 1 af 3: Personlig pleje og praktisk hjælp

Om måleområde 1: Måleområdet viser tilsynets vurdering af kvaliteten af den pleje og støtte der gives, samt om dokumentationen lever op til gældende krav i forhold til den enkelte borgers bevilling, Høje-Taastrup kommunes kvalitetsstandarder og serviceloven.



Tilsynets overordnede vurdering af Personlig pleje og praktisk hjælp

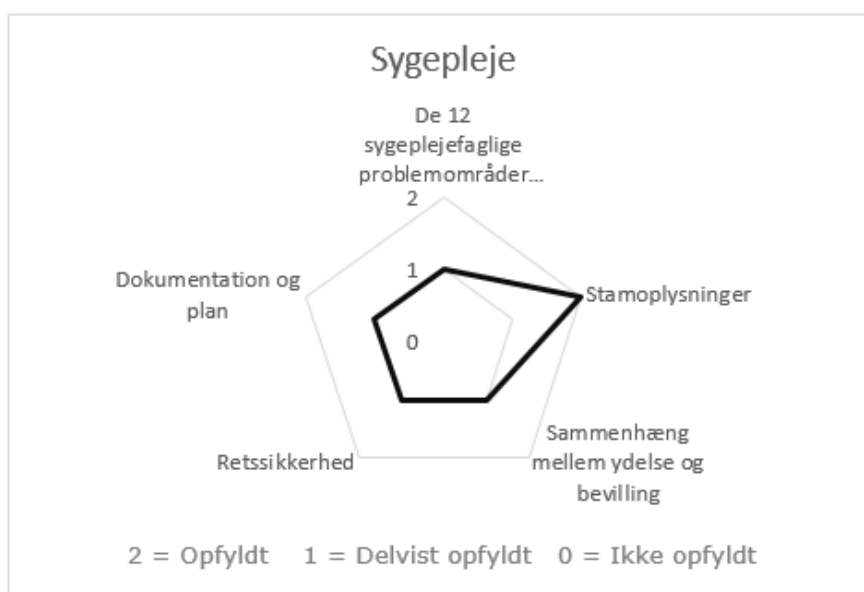
Tilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem den sundhedsfaglige dokumentation, medarbejdernes og borgernes mundtlige beskrivelse af behovet for pleje, hjælp og støtte. Dokumentationen indeholder relevant viden om borgeren, som sikrer det individuelle hensyn.

Baggrund for Tilsynets vurdering af Personlig pleje og praktisk hjælp

Dokumentation af pleje og hjælp fremstår fyldestgørende og opdateret med afsæt i borgeren aktuelle funktionsevnetilstand. Den beskrevet hjælp indeholder en individuel og inddragende tilgang med afsæt i borgerens egne ressourcer.

Måleområde 2 af 3: Sygepleje

Om måleområde 2: Måleområdet viser tilsynets vurdering af, om kravene til sygeplejen er opfyldt og beskriver betydningen for patientsikkerheden. Der er fokus på dokumentationen af borgerens helbred og handleplaner og øvrige data som forudsætning for at levere sygepleje af høj kvalitet.



Tilsynets overordnede vurdering af Sygepleje

Den sygeplejefaglige dokumentation fremstår fragmenteret, da oplysninger ikke er samlet rette steder i CURA. I nogle tilfælde mangler relevante oplysninger, som skal understøtte en individuel tilrettet udførelse af behandling samt muliggørelse af evaluering.

Der er behov for en systematisk tilgang i den sygeplejefaglige dokumentation, så den faglige kvalitet bliver synliggjort i beskrivelsen af borgernes sygeplejefaglige problemstillinger til brug for udførelse, plan og opfølgning.

Tilsynet har ikke fundet mangler, som giver bekymring for patientsikkerheden, men der skal iværksætte forbedringstiltag for at forebygge, at der over tid, opstår alvorlige fejl.

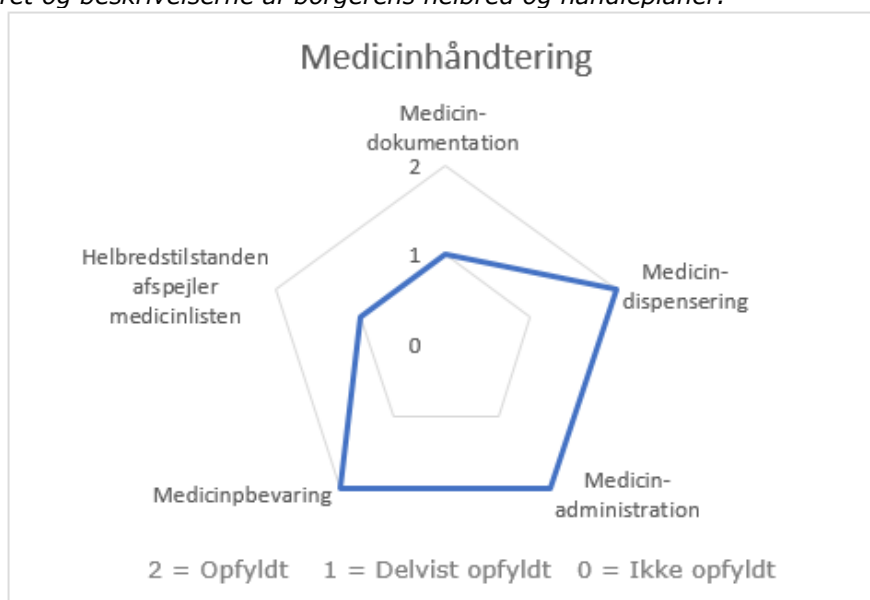
Baggrund for Tilsynets vurdering af Sygepleje

Hos én borger er evnen til at give samtykke ikke dokumenteret korrekt for tre ydelser efter sundhedsloven. Der er ingen indikation, hverken i udsagn eller dokumentation, på at de pågældende borgere ikke er indforståede med at modtage ydelserne.

Den sygeplejefaglige udredning, som udgør det faglige visitationsgrundlag for bevilling af sundhedslovsydelser, fremstår uoverskuelig og er i tre tilfælde mangelfulde. Dermed opstår der tvivl om rette sammenhæng mellem ydelse og bevillingsgrundlaget.

Måleområde 3 af 3: Medicinhåndtering

Om måleområde 3: Måleområdet viser tilsynets vurdering af, hvordan medicin håndteres og betydningen af dette for patientsikkerheden, herunder også sammenhængen mellem den medicin der er ordineret og beskrivelserne af borgerens helbred og handleplaner.



Tilsynets overordnede vurdering af Medicinhåndtering

Tilsynet har fundet fejl i medicindokumentationen, der på sigt kan føre til alvorlige fejl, hvis ikke der iværksættes forbedringstiltag.

Baggrund for Tilsynets vurdering af Medicinhåndtering

Tilsynet finder flere tilfælde, hvor det ikke er tilstrækkeligt dokumenteret, hvorfor en borger får medicin og hvad planen med behandlingen er. Dette gør det vanskeligt at vurdere, om medicinen har den ønskede effekt. Hos en borger mangler dokumentation af medicinsk overfølsomhed. Dette skal egen læge kontaktes omkring, da det skal fremgå hos alle borgere, som får hjælp til medicinhåndtering.

Opfølgning på seneste tilsyn og eventuelle øvrige fund

Opfølgning siden sidste tilsyn

Ved sidste tilsyn august 2019 blev det anbefalet, Hjemmepleje VEST at arbejde med fokus mråderne medicin håndtering og sygeplejefaglig dokumentation. Hjemmeplejen VEST valgte i forlængelse af sidste tilsyn at indførte en systematisk egenkontrol på medicin håndtering. Dette indbefattede blandt andet kontrol af medicinen ude hos borgerne, hvilket har skabt forbedringer i enhedens medicin håndtering i forhold til dispensering og medicin administration. Dele af egenkontrollen måtte pauseres under corona, men er genoptaget igen.

Hjemmepleje VEST har arbejdet med at kvalitetssikre den sygeplejefaglige dokumentation ved blandt andet at ændre i den interne undervisningsmetode for at imødekomme behovet for differentieret læring hos målgruppen, som varetager sygeplejefaglige dokumentation. Der sås i tiden op til Coronaperioden en forbedring, men tilstedeværelsen af de skærpede Corona restriktioner for hjemmeplejeområdet, gjorde det vanskeligt løbende at vedligeholde viden samt sikre ny viden hos nyansatte medarbejdere, hvilket ses afspejlet i tilsynets fund.

Interview med borgere og pårørende

De interviewede borgere og pårørende udtrykker generelt tilfredshed med den hjælp, de modtager. De oplever i dagvagten en vis kontinuitet af medarbejdere på hverdage, men oplever mange forskellige medarbejdere i weekender. Adspurgt oplevede de borgere, som modtog aften hjælp generelt, at der kom flere forskellige end de oplevede i dagvagten. I de tilfælde, hvor det er andre end kendte medarbejdere, oplever borgerne, at medarbejderne ikke altid ved, hvilken hjælp de skal give eller hvordan. Der gives udtryk for at det har stor betydning, at det er faste medarbejdere som kommer og kender til relevante aftaler, planer og tilgang, da det bidrager til tryghed. Borgerne gav ikke udtryk for andet end at alle medarbejdere, som kommer i deres hjem, er venlige og imødekommende.

Interview med medarbejdere og ledelsen

Medarbejdere og leder har oplevet, at Coronaperioden har sat mange og uoverskuelige begrænsninger for dagligdagen. Enheden oplever en stor glæde ved at kunne genoptage en hverdag som minder om den før Corona. Samtidig er der fokus på, at det kræver en ekstraordinær indsats i forbedrings- og kvalitetsarbejdet for at styrke det faglige fællesskab.

Adspurgt kan den daglige leder godt genkende borgernes oplevelse af, at der til tider er mange forskellige medarbejdere, hvilket skyldes udfordringer med at rekruttere. Der er iværksat generelle tiltag på området, da kontinuitet har en stor betydning for både borgere, pårørende og medarbejdere.

Baggrund og oplysninger om tilsynet

Tilsynet er udført 28. september 2021 af

- Pernille Bechlund, Sundhedsfaglig konsulent
- Rikke Stenholt Røpke, Sundhedsfaglig udviklingskonsulent

Ledelsesdeltagelse

- Jette von Holstein, Daglig leder
- Inge Lise Clement, Leder af Hjemmeplejen. Deltog i Dialogmødet

Medarbejderdeltagelse:

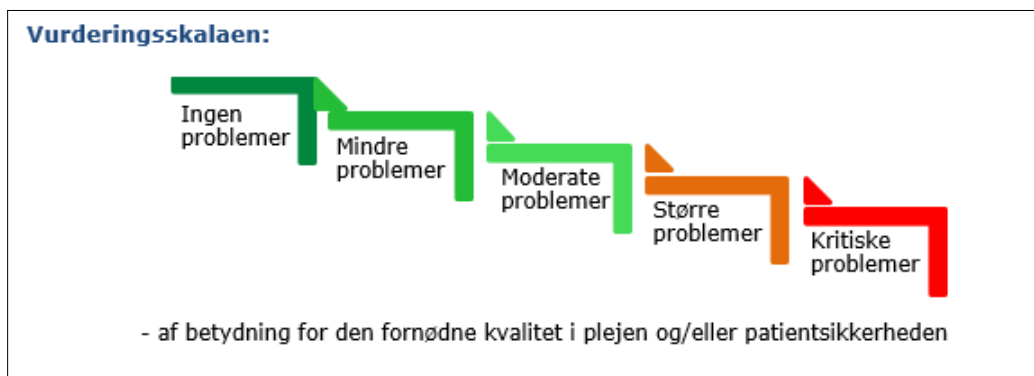
- 4 Social- og sundhedsassistenter og 2 Social- og sundhedshjælper

Om tilsynskonceptet

Tilsynet består af i alt 15 målepunkter, der er inddelt i tre fokusområder. Område ét omhandler *pleje og praktisk hjælp* efter serviceloven. Her vurderes fund i relation til deres betydning for kvaliteten i plejen. Område to og tre omhandler *sygepleje* og *medicinhåndtering*. Her vurderes fund i relation til en eventuel risiko for patientsikkerheden.

For hvert målepunkt vurderes om det er *opfyldt*, *delvist opfyldt* eller *ikke opfyldt* ud fra en helheds-vurdering af flere elementer, baseret på interviews, dokumentation og observationer. Hvert element kan have større eller mindre betydning for patientsikkerheden/kvaliteten.

På baggrund af de 15 målepunkter tildeles enheden en kategori på nedenstående fem-trinsskala. Tilsyn i kategorierne *Større problemer* eller *kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet i plejen og/eller patientsikkerheden* vil blive fulgt op af et reaktivt tilsyn.



Tilsynets metode

Tilsynet er foretaget ved stikprøver og skal ses som et øjebliksbillede. Tilsynet består af:

1. Gennemgang af dokumentation for 2 borger med medarbejderne
2. Gennemgang af medicinhåndtering og -dokumentation for 4 borgere udpeget af enheden
3. Gennemgang af dokumentation for 2 borgere ved stikprøve
4. Interview med 4 borgere enkeltvis
5. Interview med 1 pårørende sammen med borgeren
6. Gruppeinterview med 6 medarbejdere og daglig leder
7. Afsluttende dialogmøde 01-10-2021 med ledelse og medarbejdere om fund og læring

Baggrund for det uanmeldte kommunale tilsyn

Kommunerne har efter Lov om Social Service (SEL) § 151 pligt til at foretage uanmeldte tilsyn mindst en gang om året på plejecentre, i hjemmeplejen og hos private leverandører. Tilsynet skal sikre at personlig pleje, praktisk hjælp og madlavning samt rehabilitering og genoptræning (SEL §§ 83, 83a og 86) lever op til Byrådets bestemmelser.

Tilsynet i Høje-Taastrup kommune er desuden suppleret med et fokus på sygepleje og medicinhåndtering (Sundhedsloven §§ 139 og 139).

Tilsynet har et todelt formål:

1. At undersøge om opgaverne lever op til lovgivning, serviceniveau og bevilling
2. At bidrage til udvikling og læring ved at fokusere på styrker og udviklingspotentiale.