



Uanmeldt kommunalt tilsyn 2017 i Plejegruppen Aften/nat

På foranledning af Ældre- og Sundhedsudvalgets forespørgsel om at se tilsynsrapporterne successivt som tilsyn og efterfølgende dialogmøde blev afholdt, fremsendes hermed tilsynsrapport fra det kommunale tilsyn 2017 i Hjemmeplejen aften / nat.

Rapport
Det kommunale tilsyn 2017
Hjemmeplejen Aften / nat
19. september 2017

Indledning

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 Byrådsbestemmelser. 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
 - Skabe mulighed for læring
- Tilsynet er et øjebliksbillede, som er repræsenteret ved stikprøver
- Tilsynet blev afviklet den 19. september 2017 af udviklingskonsulent Rikke Gormsen, MPH, sygeplejerske og chefkonsulent Mariann Lyby, MPH, SA, sygeplejerske
- Tre borgere blev interviewet, én pårørende deltog i tilsynet

Dialogmødet

- Dialogmødet er en opfølgning på det uanmeldte kommunale tilsyn
- Formål 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 3. november 2017 med deltagelse af fem medarbejdere, en sygeplejerske, leder af aften/nat gruppen samt leder af hjemmeplejen

Metode

Det samlede tilsyn består af

- udvælgelse af 3 borgere,
- gennemgang af dokumentationen
- gennemgang af medicindokumentation, -administration, og observation af medicinhåndtering
- interview med de udvalgte borgere i borgerens eget hjem
- 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

Sygeplejefaglig dokumentation

Der foreligger skriftlige afgørelser over bevilget hjælp, og der er i dokumentationen konkrete og individuelle vurderinger af borgernes behov og hvilken hjælp de skal have. Ud fra dokumentationen leveres hjælpen ifølge kvalitetsstandarderne.

Der er indhentet og dokumenteret informeret samtykke i relevant omfang. Dokumentation af værgemål samt magtanvendelse er ikke aktuelt for disse borgere.

Borgerne er inddraget i både tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen, ligesom de pårørende inddrages i relevant omfang. Kontaktpersoner er registreret. Én af borgerne har madlevering.

Den sygeplejefaglige dokumentation viser, at funktionsvurdering og samarbejde med borger anvendes efter reglerne. Det samme gør sig gældende med døgnrytmeplanerne hos to af borgerne. Én borger mangler en helhedsvurdering, og målinger anvendes generelt sparsomt. Der ses mangler i opfølgning både vedrørende journalnotater og plejeplaner.

Det er ikke aften/nat personalet som er primært ansvarlige for dokumentation, f.eks. at oprette og/eller nedlægge forskellig dokumentation i Care. Dette ansvar er placeret hos dagpersonalet i form af en primær og en sekundær kontaktperson fra den pågældende plejegruppe. Hjemmesygeplejerskerne er ansvarlige for visitation og opfølgning i forbindelse med sygeplejeindsatser. Det skal dog bemærkes, at alle medarbejdere som deltager i pleje-omsorgsindsatser hos borgere, er medansvarlige for dokumentationen.

Hos en borger er dokumentationen ufuldstændig, ikke opdateret og indeholder ikke dokumentation efter de eksisterende retningslinjer. Umiddelbart er der efter tilsynet fra ledelsens side straks iværksat relevante indsatser mhp. at sikre, at retningslinjer og arbejdsgange fremover følges, samt at samarbejdet på tværs af enheder vedrørende dokumentation styrkes.

En nærmere analyse af, hvem der har været involveret i det specifikke tilfælde viser, at der bør justeres på dokumentationsinstrukserne vedr. terminalt syge borgere. Ændringen skal sikre, at hjemmesygeplejerskerne altid fremover involveres tidligt i et terminalt forløb. Derudover understreges det, at al dokumentation til enhver tid, skal følge retningslinjerne, og at det gælder for alle faggrupper.

Borgerne

Der er gennemført interviews med to af de tre borgere. Begge borgere deltager aktivt i interviewet, ingen pårørende deltager.

Borgerne oplever at få dækket deres behov for hjælp, og at de får den hjælp de har brug for. De føler sig ikke inddraget i tilrettelæggelse og udførelse af plejen, men er tilfredse med kvaliteten. Ingen pårørende er involveret. Borgerne ved hvordan de skal få fat på deres kontaktpersoner.

Borgerne er tilfredse med antallet af hjælpere, der kommer i hjemmet. I hjemmeplejen er der stort fokus på at sikre, så få forskellige medarbejdere som muligt. Flere borgere har ved dette års tilsyn givet udtryk for, at de er glade for den hjælp de får fra aftenvagten.

Gennemgang af medicinområdet

Gennemgang af medicinområdet indebærer gennemgang af medicindokumentation og -administration samt observation af medicinbehandling. I alt blev medicindokumentationen gennemgået hos ti borgere og medicinadministration og -behandling observeret hos syv borgere.

Det elektroniske omsorgssystem kræver manuel angivelse af de tidspunkter på dagen, hvor borgeren skal have sin medicin. Hos to af borgerne var disse tidspunkter enten forkerte eller

ufuldstændigt beskrevet. Disse fejl medfører, at medicinskemaerne både i print og som skærbillede fremstår ustrukturerede.

Flere af borgerne har plejeplaner på medicinrådet. Hos enkelte var disse mangelfuldt udfyldt og/eller væsentligt forældet. Med henblik på at forebygge risici i behandlingen vurderes det, at enkelte borgere kunne have gavn af en plejeplan vedr. tæt observation af virkninger og bivirkninger af medicinen.

Antallet af borgere på dosisdispensering er faldet i kommunen som helhed, og aktuelt er tre borgere på hel eller delvis dosisdispensering, på trods af at flere af borgerne skønnes at være i stabile forløb. Faldet 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.

Medicinudlevering blev kontrolleret efter medicinskemaer - ikke iPads - og hos tre af de syv borgere, var medicinskemaet ikke opdateret og aktuelt. Det fremstod generelt uklart, hvornår medarbejderne bruger iPad til kontrol af medicinbehandling, og hvornår de bruger et printet medicinskema. I få tilfælde var der medicin i hjemmet, som ikke var givet på det korrekte tidspunkt, dette blev efterfølgende rapporteret som utilsigtede hændelser. Al specialmedicin, herunder opbevaring, blev håndteret korrekt.

Flere medarbejdere efterlyste undervisning på medicinrådet, hvilket var planlagt efterfølgende.

Tilsynet vurderer, at der er risiko for fejl ved brug af to forskellige metoder til at sikre opdaterede medicinlister. Den mangelfulde implementering og rutine i brug af iPads blandt medarbejderne betyder, at der både anvendes fysiske medicinskemaer samt adgang på iPads. En begrænsning for fuld implementering af iPad i aften /nat, er på nuværende tidspunkt den ustabile trådløse internet dækning på rådhuset, hvor medarbejderne opdaterer deres iPads, før besøg hos borgerne. Løsninger på disse udfordringer er i gang og forventes løst indenfor kort tid.

Medarbejderne

Medarbejderne er uklare i fht. om der er fulgt op på sidste års tilsyn. De kender kommunens kvalitetsstandarder og instrukser, samt hvordan man skal indberette utilsigtede hændelser.

De oplever sig meget presset i hverdagen, og at det er svært altid at levere indsatser på et højt fagligt niveau. Alle har mange borgere de skal besøge, og dokumentation opleves stadig som en udfordring at nå, som en del af den samlede indsats. Der udtrykkes generel usikkerhed i fht. dokumentation af informeret samtykke af medarbejderne.

De nye iPads er en udfordring. På tilsynstidspunktet oplever mange, at de ikke fungerer særligt godt. Bl.a. fordi det jævnligt er vanskeligt at få internetforbindelse og dermed lade dem op på rådhuset, hvor aften/nat har deres kontorer. Der efterspørges en superbruger til om aftenen, når de står i akutte problemer. På dialogmødet, som er 6 uger efter tilsynet, anvendes iPads mere og mere af medarbejderne. Bl.a. har den indsats der har været lavet, for at iPads skal være så nemme at håndtere som muligt, hjulpet meget. En medarbejder udtaler også, at jo mere man bruger den, jo nemmere bliver det. F.eks. også, at når man bruger iPads, er der hurtigt adgang til relevante informationer ude hos borgerne. Årsagen til internetudfordringerne på rådhuset er fundet og er i gang med at blive løst, hvilket betyder at for en del iPads er det allerede løst resten forventes løst inden for kort tid.

Der er et godt samarbejde med borgere og pårørende, og på tværs af døgnet. Det fungerer ligeledes fint i samarbejdet med andre faggrupper og med de private leverandører.

Der har været gennemført egenkontrol af den daglige leder, med borgerbesøg og opfølgning på dokumentations- og medicinrådet. Medarbejderne udtrykker ønske om, at der generelt kommer mere kvalitetsudvikling /-sikring ind i dagligdagen. Der sker nødvendig oplæring af nye medarbejdere og i nye opgaver, ligesom der er mulighed for kompetenceudvikling efter behov. Demensområdet nævnes som et af de områder, der er behov for flere uddannelses tilbud i.

Ledelsen

Ledelsen har arbejdet med alle områder fra tilsynet. Dokumentation er også kommet i centrum bl.a. i forbindelse med indførelsen af iPads. Der er yderligere planlagt undervisning i dokumentation i slutningen af året.

Der er endnu ikke etableret systematisk egenkontrol, men som et led i kvalitetssikring af indsatserne hos borgerne, har den daglige leder deltaget i borgerbesøg i løbet af sommeren. Daglig leder deltager desuden dagligt i sygeplejerske/assistentmøde, hvor der udover fordeling af borgere, drøftes aktuelle problemstillinger.

Der er aktuelt mere end 500 borgerbesøg pr. vagt om aftenen. Planlæggerne arbejder ud fra kravet om, at borgerbehov og medarbejdere skal matche, dvs. de rette indsatser med de rette medarbejdere, på det rette niveau. Tilsynet vurderer, at denne arbejdsgang er med til at give borgerne en oplevelse af, at det i stor udstrækning er de samme medarbejdere der kommer i hjemmet, og dette opleves positivt af borgerne.

Der opleves et stort behov for en faglig ressourceperson om aftenen.

Sygefraværet er pr. august 2017 er 20,2 dage pr. medarbejder i gennemsnit. Specielt vedrørende sygefravær, arbejdes med social kapital på forskellig måde, f.eks. med fokus på værdier og personlige reaktioner i fht. sygefravær. Ved en delvis sygemelding eller ændrede muligheder for at passe det job man er ansat til, involveres medarbejderne selv i at vurdere, hvad der kan lade sig gøre.

Anbefalinger

- At der etableres sikre arbejdsgange vedr. terminalt syge borgere, som alle medarbejdere kender og følger
- At alle medarbejdere i aften/nat kender retningslinjerne for dokumentation og forstår og følger disse
- At der gøres en aktiv indsats for at sikre, at samarbejdet imellem aften/ nat personalet og hjemmesygeplejerskerne samt de andre hjemmeplejeenheder baserer sig på klare arbejdsgange, som alle kender og følger
- At den nye arbejdsgang for kvalitetssikring og egenkontrol implementeres snarest
- At der holdes fokus på administration og kompetenceudvikling på medicinområdet
- At der sikres implementering af iPads i den daglige drift, herunder løsning af tekniske udfordringer og sikre medarbejdernes kompetencer
- At der fortsat arbejdes med fokus på sygefraværet