Tilsynsrapport Fredensborg Kommune

Center for Ældre og Forebyggelse
Kokkedal hjemmepleje

Uanmeldt tilsyn
oktober 2023

Indhold

Indhold 2
Forord 3
1. Oplysninger om tilsynet 4
1.1 Opfølgning og aktuelle vilkår 4
2. Tilsyn 5
2.1 Overordnet vurdering 5
2.2 Score 5
2.3 Vurderinger i forhold til temaer 6
2.4 Tilsynets anbefalinger 10
3. Medicinhåndtering 11
3.1 Overordnet vurdering 11
3.2 Score 11
3.3 Vurderinger i forhold til temaer 12
3.4 Tilsynets anbefalinger 13
4. Vurderingsskema 14
Om BDO 15

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om hjemmeplejen. Herefter følger tilsynets overordnede vurdering af hjemmeplejen.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Herefter følger anbefalinger. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 28 10 56 80
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Director
Mobil: 41 89 04 75
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

1. Oplysninger om tilsynet

Tabel med generelle oplysninger om tilsynet
Navn og adresse: Kokkedal Hjemmepleje, Egedalsvænge 17, 2980 Kokkedal
Leder: Christian Morhorst
Dato for tilsynsbesøg: Den 3. til 4. oktober 2023
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med hjemmeplejens ledelse • Observationsstudie • Tilsynsbesøg hos fem borgere (hvor den ene borger tidligere har modtaget hjælp fra privatleverandøren Værdipleje) • Gruppeinterview med fem medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent og to sygeplejersker) Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Mette Norré Sørensen, Director, Sygeplejerske

1.1 Opfølgning og aktuelle vilkår

Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn og aktuelle vilkår	BDO har ikke tidligere ført tilsyn i hjemmeplejen i Fredensborg Kommune, så der foreligger ikke tilsynsrapporter fra tidligere tilsyn. I forbindelse med nedlukning af en privat leverandør i kommunen oplyser leder, at Kokkedal Hjemmepleje har modtaget både borgere med hjælp til pleje og til praktisk hjælp. Langt de fleste borgere med praktisk hjælp er overgået til anden privatleverandør i kommunen, hvor plejeborgerne fortsat er blevet hos Kokkedal Hjemmepleje. Dette har afstedkommet ansættelse af to ekstra medarbejdere. Det er leders oplevelse, at modtagelse af de nye borgere er foregået uden problemer. Leder oplyser, at medarbejderne er opdelt i to teams, hvilket sikrer en bedre kontinuitet og kendskab til borgerne. Der er 12-13 ruter om dagen, hvor der om aftenen kun er 4 ruter. Dertil er der en rute udelukkende med rengøringsopgaver, som varetages af en fast medarbejder. Medarbejdergruppen er stabil, og flere medarbejdere har været ansat i adskillige år. På tilsynsdagene er der ikke særlige forhold, som tilsynet skal være opmærksom på.

2. Tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Fredensborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Kokkedal Hjemmepleje. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Kokkedal Hjemmepleje er en særdeles velfungerende hjemmepleje, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne.

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen lever op til Fredensborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager i hjemmeplejen, leveres med en god faglig kvalitet.

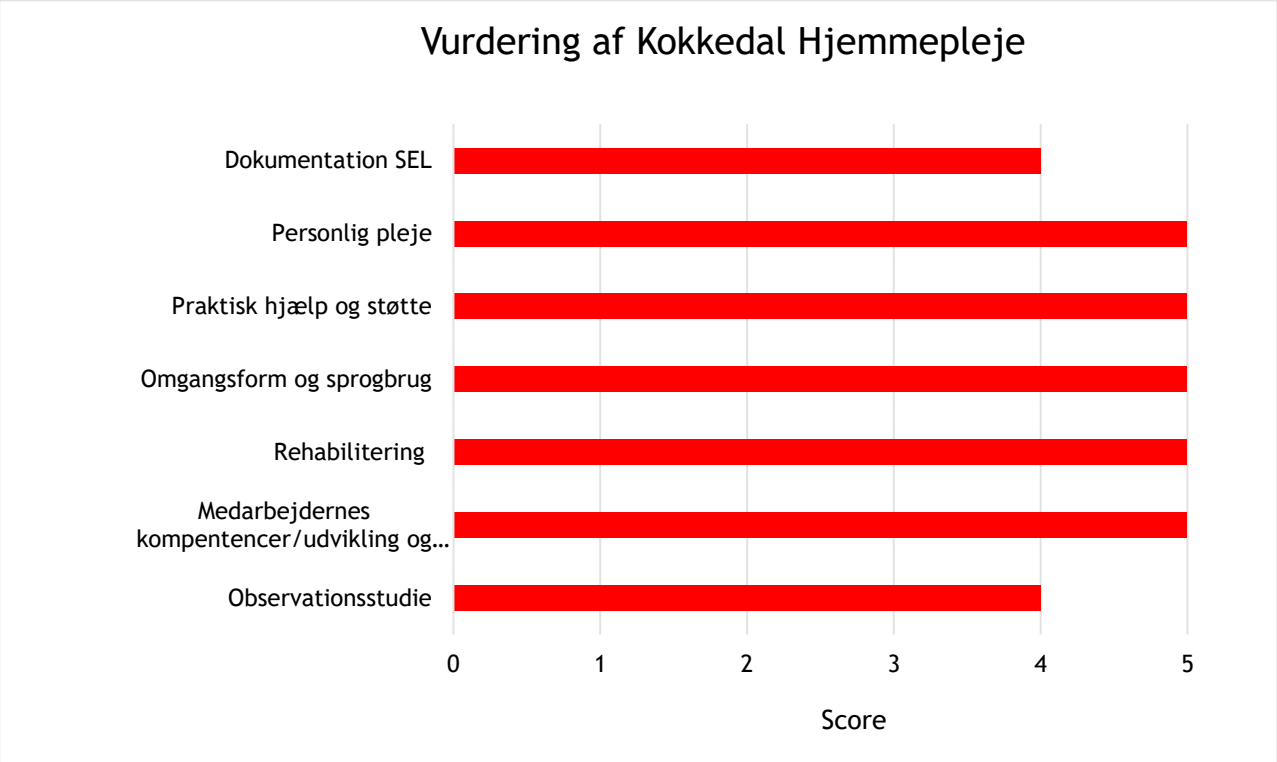
Dertil er det tilsynets vurdering, at hjemmeplejen har mindre udfordringer på dokumentationsområdet, som let ville kunne afhjælpes ved en mindre indsats.

I forhold til observationsstudiet er det tilsynets vurdering, at dette overordnet leveres med stort fokus på borgerens behov og ønsker, herunder at der kommunikeres og arbejdes medinddragende og rehabiliterende på et fagligt højt niveau, hvor det dog er tilsynet anbefaling, at der sættes fokus på uniformsetikette og håndhygiejne.

2.2 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema.

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.3 Vurderinger i forhold til temaer

2.3.1 Dokumentation SEL – Score 4

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen i høj grad lever op til indikatorerne for dokumentation.

Hjemmeplejen arbejder målrettet med dokumentationen, som understøtter kvaliteten i daglig praksis med en klar ansvarsfordeling i forhold til at dokumentere og opdatere dokumentationen. Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med at udvikle dokumentationen ved de faste Nexus caféer, hvor der er sparring og hjælp at hente fra fx en ressourceperson på området.

Medarbejderne kan med stor faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for arbejdet med dokumentationen, og de oplyser, at der arbejdes med at finde frem til en ensartet metode for udarbejdelse af døgnrytmeplanerne, så disse fremtræder med en kort og præcis tekst samt med handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal leveres. Dertil oplyser medarbejderne, at døgnrytmeplanen benyttes aktivt i hverdagen, og at den altid bliver præsenteret for vikarer. Døgnrytmeplanen skal dertil også give et billede af borgerens ressourcer, og om der er særlige opmærksomheder, der skal tages højde for i plejen. I forhold til opfølgningsnotaterne er der et særligt fokus på disse, hvilket gerne skulle understøtte sammenhæng i dokumentationen.

Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende opbygget med en lidt forskellig systematik, hvor nogle døgnrytmeplaner er udformede i punktform, og andre fremkommer mere teksttunge med prosatekst.

Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplaner, fraset i et enkelt tilfælde, hvor der mangler handlevejledning på bad. Døgnrytmeplanerne er beskrevet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation, fraset i et tilfælde, hvor planen ses udformet med lidt sparsomt fagligt indhold, som ikke helt matcher borgerens kritiske situation.

Alle døgnrytmeplanerne indeholder velbeskrevne beskrivelser af den rehabiliterende tilgang, hvor der i en borgers døgnrytmeplan beskrives, hvordan borgeren skal nødes til at komme med ud i køkkenet om morgenen og indtage sin morgenmad. Dertil leveres der hos tre ud af de fem besøgte borgere skærmbesøg, hvor der i døgnrytmeplanen beskrives, hvorledes borgerne med let guidning selv klarer fx at tage deres medicin, tage de smurte snitter fra køleskabet, huskes på at drikke og mange andre små opgaver, der alle er med til at fastholde borgerens funktionsniveau.

Dokumentationen indeholder afvigelser i borgernes tilstand, og der observeres generelt opfølgning på forværringsnotater, hvor der dog for en borger ikke ses konsekvent opfølgning på afføringsproblematikker, nødkald og smerter ved blæren.

Journalerne indeholder alle livshistorie, fraset en journal.

Borgernes aktuelle funktionsevnetilstande og handlingsanvisninger for delegerede sundhedslovsydelser er relevante og med sammenhæng med den øvrige dokumentation.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.

2.3.2 Personlig pleje – Score 5

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen i meget høj grad lever op til indikatorerne for personlig pleje og støtte.

Borgerne giver udtryk for at få de pleje- og omsorgsydelser, de har behov for, og er særdeles tilfredse med måden, plejen udøves på. Dertil udtaler en pårørende, at hjælpen er på et højt professionelt niveau, hvor den faste medarbejder nævnes som en god advokat og er med til at sikre, at plejen/behandlingen bliver leveret efter en god faglig standard.

De øvrige borgere fremhæver også alle stor tilfredshed med hjælpen. En borger, som tidligere har modtaget hjælp fra den nu nedlukkede private leverandør oplyser, at overgangen til hjemmeplejen var så

uproblematisk at borger slet ikke lagde mærke til skiftet. Borgeren fremhæver positivt, at der altid er mulighed for at tale om tingene med hjemmeplejen, hvorpå der findes en god løsning.

Borgerne er ligeledes trygge ved indsatsen og oplever, at der er stor kontinuitet og fleksibilitet i hjælpen, samt at aftaler overholdes. Flere borgere nævner de faste medarbejdere ved navn og fremhæver den gode kontakt til kontoret. Borgerne opleves at blive kontaktet ved ændringer i hjælpen og at blive mødt med respekt og forståelse ved behov for justeringer i hjælpen.

Borgerne oplever at have mulighed for at anvende egne ressourcer under plejen og i den forbindelse nævner flere borgere, at de er glade for deres skærmbesøg, som opleves som en rehabiliterende indsats, hvor de bliver motiveret og opfordret til at gøre så mange ting som muligt selv.

Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og støtte, samt at der arbejdes med at skabe kontinuitet og tryghed i pleje og omsorg ved hjælp af små teams omkring borgerne, opdateret dokumentation, faglige møder, daglig triagering, sparring og synlig ledelse.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan et rehabiliterende sigte er integreret i de daglige indsatser, og hvordan de indgår i det daglige samarbejde om plejen sammen med borgerne.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der reageres på ændringer i borgernes tilstand, samt hvorledes der videndeles i hjemmeplejen.

Borgerne er velsoignerede, og den hygiejnemæssige standard er forsvarlig.

2.3.3 Praktisk hjælp og støtte – Score 5

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen i meget høj grad lever op til indikatorerne for praktisk støtte.

Borgerne oplever at modtage praktisk støtte, svarende til deres behov. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske støtte, og de inddrages i det omfang, de ønsker.

Flere borgere nævner, at hjælpen til rengøring bliver leveret af samme medarbejder, og at kvaliteten opleves god. Dertil er alle borgerne tilfredse med hjælpen til tilberedning af måltiderne, hvor en borger dog påpeger, at aftensmaden indimellem bliver varmet allerede ved 16-tiden, hvilket gør, at maden indimellem må smides ud eller spises kold senere på aftenen.

Medarbejderne sikrer den daglige rengøring og oprydning i hjemmet, og de kan med faglig indsigt, og på en refleksiv måde, redegøre for den praktiske støtte til borgerne, også hvis borgerne har særlige behov. Medarbejderne har fokus på den rehabiliterende tilgang. Dertil nævner medarbejderne, at de også varetager tøjvask og hjælp til varelevering - og at disse opgaver leveres med stor fleksibilitet og med udgangspunkt i borgerens behov og ønsker. I forbindelse med tilberedning af mad til borgerne, oplyser medarbejderne, at de jævnligt er opmærksomme på, at gamle fødevarer smides ud, og at køleskabet rengøres.

Der er særligt fokus på småtspisende borgere, hvor medarbejderne på faglig vis forklarer, at de tilberedte måltider gøres appetitlige, at der holdes nøje øje med borgerens spisevaner og vægtudvikling, og at der gøres overvejelser i forhold til at inkludere kosttilskud, såsom næringsdrikke og proteindrikke mellem måltiderne.

2.3.4 Omgangsform og sprogbrug – Score 5

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen i meget høj grad lever op til indikatorerne for kommunikation.

Borgerne oplever, at der er en god omgangstone, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld. Kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte borgers tilstand og behov. Dertil beskriver flere borgere at have opbygget et tillidsfuldt forhold til medarbejderne, hvor medarbejderne respekterer borgernes privatliv og værdighed.

Medarbejderne kan med faglig indsigt, og på en refleksiv måde, redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne. Medarbejderne nævner, at det er vigtigt at stikke en finger i jorden for at vejre stemningen. Dertil skal kommunikationen være individuel og tilpasset den enkelte borgers kognitive niveau. Det er vigtigt at tale i øjenhøjde og tydeligt, da flere borgere har nedsat hørelse. I forhold til kommunikation på skærmen, oplyser medarbejderen, der varetager denne funktion, at være opmærksom på sit toneleje, og hvordan formidlingen kan opfattes. Borgere med demens skal tiltales med korte sætninger - og ofte er en inviterende tilgang en god måde at få borgeren til at modtage hjælp på.

Ved observation kan der konstateres en respektfuld omgangstone, hvor medarbejderne udviser en omsorgsfuld adfærd, og dertil observeres et godt samspil mellem medarbejdere, borgere og pårørende.

2.3.5 Rehabilitering – Score 5

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen i meget høj grad lever op til indikatorerne for rehabilitering.

Borgerne er glade for den måde, medarbejderne motiverer dem til at anvende deres ressourcer i plejen, og de føler sig værdsatte, inddraget og opmuntret til at tage aktivt del i deres egen pleje, hvilket skaber en positiv og styrkende plejeoplevelse for borgerne. Dertil beskrives det, at medarbejderne udviser empati og forståelse for borgernes individuelle behov og grænser, og at medarbejderne tilbyder støtte og opmuntring, der tager hensyn til borgernes fysiske velbefindende.

Medarbejderne kan relevant redegøre for, hvorledes en rehabiliterende indsats planlægges og integreres i plejen, og hvordan den udføres i forhold til borgernes ønsker og behov. Medarbejderne kan med faglig indsigt, og på en refleksiv måde, redegøre for arbejdet med at vedligeholde borgernes funktionsniveau, hvor det beskrives, at borgerne generelt er interesserede i at gøre så meget som muligt selv. Dertil fortæller medarbejderne, at flere borgere modtager DTSH-træning, hvor der efter endt forløb altid beskrives rehabiliterende indsatser i døgnrytmeplanen for derved at fastholde borgerens funktionsniveau.

Medarbejderne oplyser desuden, at skærmbesøg også er en slags rehabiliterende indsats, idet borgeren motiveres under guidning til at gøre tingene selv, fx at tage medicin, væske eller mad fra køleskabet. Pt. er der ca. 10-12 skærmbesøg om dagen

2.3.6 Medarbejder kompetencer/ udvikling og tværfagligt samarbejde – Score 5

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen i meget høj grad lever op til indikatorerne for kompetencer og udvikling.

Der arbejdes med forskudte mødetider, hvor sygeplejerskerne altid møder ind tidligt for at orientere sig om nye observationer mv. De resterende medarbejdere møder lidt senere, hvor en samlet koordinering og triagering foretages. Enkelte medarbejdere møder kl. 07.00 for at tilgodese de borgere, der ønsker et meget tidligt besøg. Midt på dagen mødes alle medarbejderne igen ved et tværfagligt triageringsmøde, hvor der følges op på morgen-/formiddagsobservationerne. Møderne faciliteres af sygeplejerskerne, hvor der er en fast dagsorden. Når aftenvagten møder ind, gentages seancen for derved at sikre sammenhæng og kvalitet i opgaveløsningen. Der arbejdes med selvstyrende teams, hvor der nu er blevet etableret arbejdsgange og et grundigt fundament for opfølgning, og i nær fremtid skal der tages et skridt videre, hvor medarbejderne selv skal være med til planlægningen. Før de selvstyrende teams blev etablerede, blev borgerne inviteret til dialog i hjemmeplejen, hvor borgerne frit kunne fortælle om ønsker og behov i forhold til levering af hjælpen, disse oplysninger har efterfølgende været med til at kvalificere plejen.

Der arbejdes med dokumentation i Nexus caféer hver mandag og onsdag eftermiddag, hvor superbruger på området er med begge dage for at støtte og undervise medarbejderne. Dertil har alle social- og sundhedshjælperne fået en uddannelsesmappe, som danner grundlaget for undervisningsseancer, der understøtter de daglige opgaver i dokumentationen.

Der udføres faste auditeringer på udvalgte journaler, hvor både SUL- og SEL-området gennemgås. Resultaterne af auditeringerne nedskrives på et fællesdrev, hvorved der sikres systematisk opfølgning og mulighed for at se mønstre i forhold til fejl/mangler. Leder nævner, at dokumentationen ligger på et godt fagligt niveau, hvor der særligt ses udviklingsområder i forhold til at få udarbejdet livshistorie.

I forhold til at styrke medicinhåndteringen arbejdes der med kvalitetsdata, hvor kvitteringer for gårsdagens kvitteringer synliggøres, og derved er et redskab for at finde nye løsninger og skabe opmærksomhed omkring området. Tilsynet bliver fremvist listerne, som illustrerer via farver, hvor der er udfordringer.

Der afholdes tværfaglige møder hver 14. dag, hvor alle medarbejderne deltager, herunder visitator og medarbejdere fra aktivitetscentret. Her tages forskellige borgersager op, som danner grundlag for kontakt til andre faggrupper, fx demensvejleder, forebyggende hjemmetræning m.v.

Som et helt nyt tiltag arbejdes der med at få et overblik over kontinuitet i leveringen af hjælpen, hvor der måles på udvalgte borgere i weekenden med visiteret "pakke 2". Leder oplyser, at de foreløbige resultater har vist positive udfald, idet der kan ses en god kontinuitet, men dog med mulighed for forbedringer.

Der arbejdes med kompetence skemaer, og alle har et ansvar for at sikre, at disse er opdaterede. Der sker en løbende opgaveglidning i takt med, at medarbejderne bliver mere erfarne. Dertil foregår der sidemandsoplæring i praksis, hvor medarbejderne oplæres i at give øjendråber, skylle kateter, give støttestrømper på mv. Samme praksis er for ufaglærte medarbejdere, hvor de også bliver undervist i elementære plejeopgaver, fx hvordan der foretages nedre pleje, skift af kateterpose og gives medicin fra æske/pose.

Medarbejderne kan relevant redegøre for sammenhæng mellem deres kompetencer og borgernes behov for pleje og støtte.

Medarbejderne har viden om hjemmeplejens tilbud om kompetenceudvikling og muligheder for faglig sparring i hverdagen. Medarbejderne har implementeret systematiske arbejdsgange i forhold til faglig udvikling, så det sikres, at medarbejderne til enhver tid har de rette kompetencer i forhold til opgaveløsningen.

2.3.7 Observationsstudie – Score 4

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen i høj grad lever op til indikatorerne for observationsstudiet

Kommunikation:

Medarbejderen ankommer til boligen sammen med tilsynet, hvor der straks hilses godmorgen til både borgeren og hustruen.

Kommunikationsformen er munter og ligeværdig, hvor der observeres en tæt relation mellem borgeren og medarbejderen, hvor private og personlige ting vendes. Der arbejdes med kommunikationen som en slags afledning, hvor der under de faste rutineopgaver foregår dialog mellem borgeren og medarbejderen, men hvor kommunikationen indstilles ved fx forflytninger, så der gives mulighed for koncentration under udførelsen af opgaven.

Selvbestemmelse og medindflydelse:

Medarbejderen arbejder rutineret og hjemmevant omkring plejeopgaven, som er afstemt med borgerens behov og ønsker. Indimellem korrigerer borgeren lidt, og medarbejderen tilretter straks plejen. Borgeren er kognitivt frisk, og samarbejder omkring plejen, hvor medarbejderen har et stort kendskab til, hvilke opgaver borgeren ønsker løst af medarbejderen, og hvilke opgaver borgeren selv kan løse.

Rehabilitering:

Under hele plejeforløbet er der fokus på, at borgeren udfører så mange opgaver som muligt selv. Borgeren giver udtryk for, at badet er en træningssituation. Der gives tid og rum til, at borgeren kan udføre fx forflytninger fra kørestol til badestol og efter badet fra badestol til kørestol. Medarbejderen og hustruen er til stede og sikrer, at hjælpemidlerne er opstillede korrekt, samt at borgerens fodstilling er rigtig. Borgeren har vanskeligt ved forflytningerne, men borgeren vil ikke give op, og forsøger flere gange, mens både medarbejderen og hustruen står stille og giver borgeren ro og nærvær til at udføre

forflytningen selvstændigt. Forflytningerne lykkes til sidst, hvor både hustruen og medarbejderen tydeligt tilkendegiver tilfredshed med borgerens resultat.

Organisering af arbejdet:

Badesituationen er tilrettelagt hensigtsmæssigt og uden afbrydelser, og ved ankomst til boligen sidder borgeren klar foran badeværelset, og hustruen er ligeledes ledig, så hun kan være til stede ved forflytning til badestol. Under badet har medarbejderen de rette remedier til rådighed.

Efter badet tørres borgeren, og der gives sko på, så det er muligt for borgeren at udføre en sikker forflytning til kørestolen. Ved denne forflytning er både medarbejderen og hustruen igen til stede. Efterfølgende køres borgeren ind i stuen, hvor påklædning og påsætning af støttestrømper foregår. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge uden forstyrrelser.

Den faglige udførelse af arbejdet:

Medarbejderen tager engangsforklæde, overtrækssko og handsker på, før badet igangsættes. Det bemærkes, at medarbejderen aftager sit ur og spritter hænderne, før handskerne påtages. Medarbejderen er iført en langærmet trøje, som kun kan smøres op til albuen.

Under badet vaskes borgeren, jf. de hygiejniske retningslinjer, og medarbejderen er grundig i forbindelse med tørring af borgerens fødder.

I forbindelse med den sidste forflytning foretages der nedre pleje, hvor det observeres, at medarbejderen ikke spritter hænderne efter, at handskerne aftages, og nye tages på, hvorefter medarbejderne går i gang med andre opgaver, fx frisering og påklædning.

Borgeren køres ind i stuen, hvor medarbejderen sætter sig på gulvet foran borgeren og ved brug af en silkestrømpe, påtages støttestrømperne på korrekt vis. Derefter gives der bukser på.

Tilsynet har efterfølgende dialog med medarbejderen omkring arbejdsstilling fra gulvet, hvor medarbejder oplyser, at denne form passer bedst ind i den konkrete opgaveløsning.

2.4 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at der, i forbindelse med kvalitetsarbejdet på dokumentationsområdet, sættes fokus på at få opbygget en ensartet struktur i døgnrytmeplanerne, herunder at de fremgår handlevejledende for alle indsatser og med tilpasset fagligt indhold. Tilsynet anbefaler ligeledes, at der i forbindelse med de daglige møder skabes opmærksomhed på dokumentation af forværringsnotater.
2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt er opmærksomhed på uniformsetikette, samt at der drøftes håndhygiejne.

3. Medicinhåndtering

3.1 Overordnet vurdering

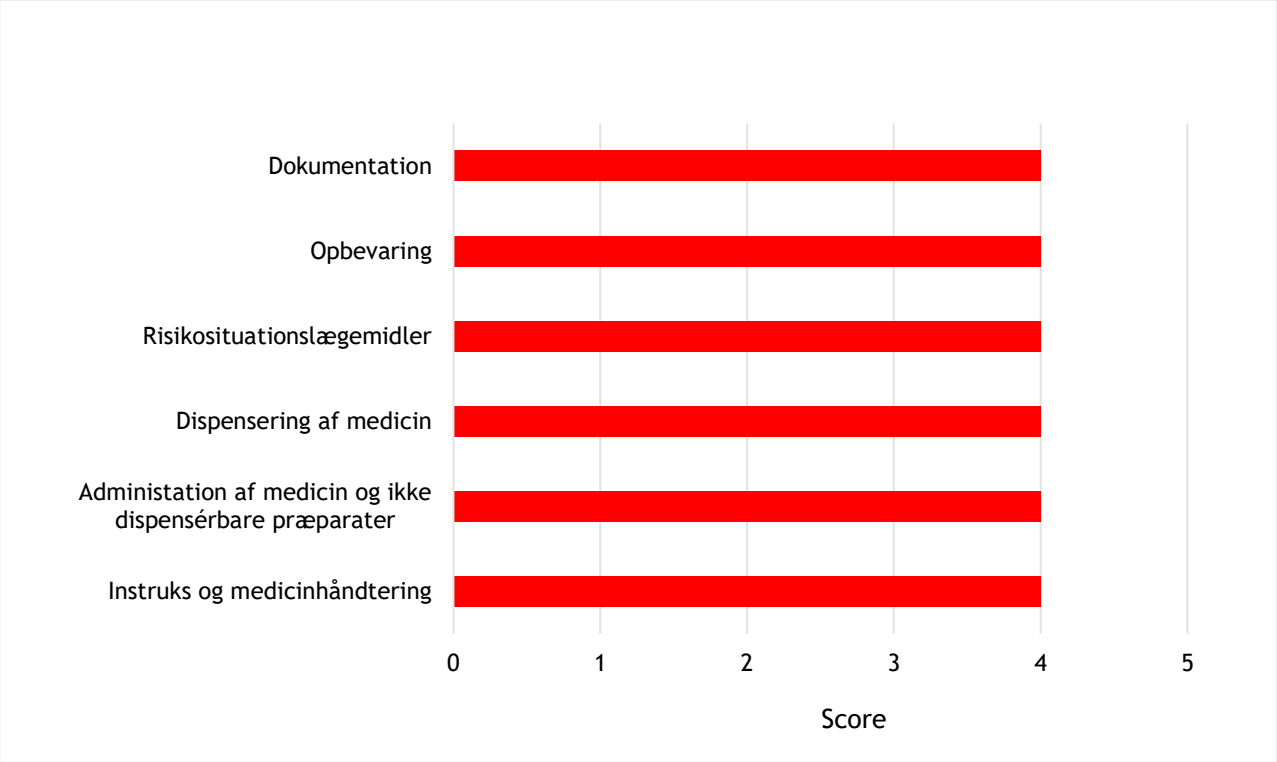
BDO har i forbindelse med tilsynet foretaget medicinkontrol hos fem borgere.

BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem kontrol, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets vurdering, at medicinhåndteringen er på et meget tilfredsstillende niveau, og generelt efterlever gældende retningslinjer og procedurer for medicinhåndtering, jf. Fredensborg Kommunes retningslinjer, hvor der dog er konstateret mindre mangler på alle de undersøgte områder, som tilsynet vurderer relativt nemt, kan udbedres.

3.2 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema.



3.3 Vurderinger i forhold til temaer

3.3.1 Dokumentation – Score 4

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen i høj grad lever op til indikatorerne for dokumentation i forhold til medicinområdet.

Det lægges til grund for vurderingen:

- At der er overensstemmelse mellem den ordinerede medicin og medicinlisten, fraset i et tilfælde, hvor medicinlisten ikke er tydelig i forhold til ordination af øjendråber. Fejlen tilrettes under tilsynsbesøget.
- At medicinlister er opdaterede.
- At der foreligger opdaterede medicinaftaler efter gældende retningslinjer.
- At medarbejderen kan redegøre for retningslinjer for dokumentation af medicin.

3.3.2 Opbevaring- Score 4

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen i høj grad lever op til indikatorerne for opbevaring af medicin.

Det lægges til grund for vurderingen:

- At den ordinerede medicin opbevares forsvarligt og utilgængeligt for uvedkommende, inkl. pn medicin.
- At der er overensstemmelse mellem medicinlisten og borgerens aktuelle beholdning, fraset i et tilfælde, hvor der mangler et afføringspræparat i aktuelbeholdningen. (Præparatet er bestilt på tilsynstidspunktet).
- At holdbarhedsdatoer er overholdt på faste medicinske præparater.
- At ugedoseringsæsker med ophældt medicin er mærkede korrekt.
- At der er angivet anbrudsdato på medicin med begrænset holdbarhed efter åbning, inkl. pn medicin, fraset i et tilfælde, hvor der mangler anbrudsdato på øjendråber.
- At pn medicin er mærket korrekt.
- At der er overensstemmelse mellem pn medicinliste og borgeres pn beholdning.
- At medarbejderen kan redegøre for korrekt mærkning af pn medicin.
- At medarbejderen kan redegøre for retningslinjer for korrekt opbevaring af medicin.

3.3.3 Risikosituationslægemidler – Score 4

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen i høj grad lever op til indikatorerne for arbejdet med risikosituationslægemidler.

Det lægges til grund for vurderingen:

- At medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med risikosituationslægemidler.
- At det fremgår af dokumentationen, at der arbejdes med risikosituationslægemidler, jf. retningslinjer på området, fraset i et tilfælde, hvor der mangler tærskelværdier for blodsukkermåling. (Borgerens praktiserende læge kontaktes under tilsynet, og tærskelværdier er nu dokumenteret i handlingsanvisning for området).

3.3.4 Dispensering af medicin – Score 4

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen i høj grad lever op til indikatorerne for dispensering af medicin

Det lægges til grund for vurderingen:

- At der er overensstemmelse mellem ordineret medicin/medicinliste og den ophældte medicin, fraset i et tilfælde, hvor der er ordineret en ½ tablet dagligt om morgenen, hvor det observeres, at der i den ene doseringsæske ud af 12 æsker forefindes en tablet, som ikke er delt korrekt.
- At medarbejderen kan redegøre for retningslinjer for dispensering
- At borgerne er tilfredse med håndteringen af medicinen.

3.3.5 Administration af medicin og ikke-dispensérbare præparater – score 4

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen i høj grad lever op til indikatorerne for administration af medicin og ikke-dispensérbare præparater.

Det lægges til grund for vurderingen:

- At medicinen er uddelt til tiden.
- At ophældt medicin er mærket korrekt.
- At uddelt medicin ikke konsekvent er registreret i journalen på tilsynstidspunktet, idet der observeres, at der i 3 ud af 5 medicingennemgang ses sporadiske mangler, fordelt ud på en 14 dages periode.
- At borgerne er inddragede i og trygge ved medicinadministrationen.
- At medarbejderen kan redegøre for retningslinjer for administration af medicin.

3.3.6 Instruks og medicinhåndtering – Score 4

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen i høj grad lever op til indikatorerne for instruks og medicinhåndtering

Det lægges til grund for vurderingen:

- At ledelsen sikrer, at medarbejderne er bekendte med medicinhåndteringsinstrukser, og at de følger disse i hverdagen
- At medarbejderne kan redegøre for gældende instrukser og retningslinjer for medicinhåndtering, men at der fortsat er udviklingspotentiale i forhold til medicinhåndteringen.

3.4 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at der i forbindelse med de planlagte auditeringer er opmærksomhed på medicinlisten, så den fremstår tydelig i forhold til ordinationen
2. Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på, at der altid er den ordinerede medicin i aktuelbeholdningen, samt at præparater med begrænset holdbarhed efter åbning altid mærkes med anbrudsdatoen.
3. Tilsynet anbefaler, at det fremgår af dokumentationen, at der arbejdes med risikosituationslægemidler, samt at der altid påføres tærskelværdier for blodsukkermåling i handlingsanvisningen.
4. Tilsynet anbefaler en ekstra opmærksomhed i forhold til dispensering af halve piller, så disse bliver delt i to lige store dele.
5. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at sikre, at der bliver kvitteret for uddelt medicin.
6. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt fortsat arbejdes med udvikling af medicinhåndteringen.

4. Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	**Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt** • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	**Indikatorerne er i høj grad opfyldt** • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	**Indikatorerne er i middel grad opfyldt** • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	**Indikatorerne er i lav grad opfyldt** • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	**Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt** • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.