

Rapport fra

Uanmeldt tilsyn hos Lions Park Hjemmepleje

Marts 2019

Tilsynsførende:

Afdelingschef Hella Obel
Chefkonsulent Christian Blaase Johansen

Tidspunkt for tilsyn:
13. marts 2019

Konklusion på tilsyn

Lions Park hjemmeplejegruppe fremstår velfungerende og kompetent. Borgerne er tilfredse med den hjælp, de får, og udtrykker glæde ved at bo i Lions Parks Seniorboliger.

I forhold til journalføring er der fortsat udfordringer efter implementering af FSIII, hvilket der er fokus på at få rettet op på og tilbudt hjælp til fra systemadministratorerne. Der er dog ikke tvivl om, at medarbejderne har god føling med alle borgere, og at der er høj grad af kontinuitet i levering af ydelserne.

Indledning

Årets tilsyn hos Hillerød Kommunes leverandører af hjemmepleje bestod dels af en journalaudit, interview med borgere og ledere hos leverandøren.

Indledningsvis blev fire tilfældige borgere hos Lions Park Hjemmepleje udvalgt og der blev foretaget en journalaudit. Ved selve tilsynsbesøget blev der afholdt interview med ledelsen. Medarbejderinterview blev ikke gennemført, idet der ikke var mulighed for at frigøre medarbejderne fra deres arbejdsopgaven, mens tilsynet var tilstede. Til sidst blev borgerne besøgt med henblik på interview.

Som hovedregel indeholder tilsynsrapporten kun en beskrivelse af de forbedringsmuligheder der er ift. journalen. Dvs. de elementer som er tilfredsstillende beskrevet, ikke er nævnt.

Journalaudit og telefoninterview

Implementeringen af Fælles Sprog III er omfattende, og er endnu ikke tilendebragt, hvorfor der forventeligt vil være en række opmærksomhedspunkter i de gennemførte journalaudits.

Generelle betragtninger

På baggrund af den gennemførte journalgennemgang blev der påpeget en række generelle betragtninger:

- Planlægning - der er behov for en gennemgang af borgerenes indsatser for at sikre en sammenhæng mellem borgerens behov og den hjælp borgeren modtager. I 4 ud af 4 fandt tilsynet fejl i forhold til visiterede indsatser og planlagte indsatser.
- Borger beskrives og der dokumenteres i forhold til borgers problemer med funktionstab ex bad og/eller helbredstab ex ”problem med vandladning”. Borgers problemer skal i journalen være dokumenteret med én årsag, hvilket kunne være en diagnose.
- De indsatser, som borger modtager, beskrives i forhold til udførsel ved en handlingsanvisning. Handlingsafvisning er en opskrift, som kan følges af alle, som skal besøge borgeren. Døgnrytmeplanerne som er handlingsanvisninger, trænger generelt til at blive opdaterede. Tilsynet fandt en del prosatekst, som fylder og ikke giver overblik. De skal opdeles i borgerens indsats, medarbejdernes indsats og særlig opmærksomhedspunkter. Der er kun behov for beskrivelse for de tidspunkter, hvor borgeren får hjælp.
- Journalerne skal hele tiden være opdaterede i forhold til borgerens aktuelle situation, det er derfor vigtigt, at dokumentation, der ikke er aktuel, inaktiveres. Dette gælder også indsatser, som ikke længere er aktuelle.

- Det er vigtigt i journalen at kunne følge den røde tråd, derfor vigtigt at dokumentationen er kædet sammen i forhold til ex indsatser, indsatsmål, handlingsanvisninger osv. Tilsynet fandt i flere af journalerne, at dette ikke var tilstrækkeligt udført.

Kvinde i slutning af 90'erne

Journalen er generelt sparsom og ikke fuldstændigt opdateret. Den sygeplejefaglige udredning er ikke tilstrækkelig, borger burde have flere relevante tilstande og evt. have afsluttet andre. Der skal være opmærksomhed på at gøre ikke relevante målinger inaktive. Afslut ikke relevante døgnrytmeplaner og opdater aktuelle. I borgerens kalender er der fundet uoverensstemmelse mellem de indsatser, som borgeren er visiteret til, og indsatser der er planlagt.

Ved besøg i hjemmet udtrykker kvinden tilfredshed med at bo i seniorboligerne og den hjælp, hun får. Personalet beskrives som søde og hjælpsomme. Kvinden kunne godt tænke sig at have mulighed for at komme lidt før op om morgenen, men er klar over, at der er mange, der skal hjælpes i samme tidsrum. Hun kunne godt ønske, at der var længere tid mellem morgenmad og frokost, som kvinden spiser i restauranten.

Kvinde i starten af 90'erne

Journalen kan opkvalificeres med indsatsmål og handlingsanvisninger. Der er flere henvendelseskemaer, som ikke er udfyldt korrekt. Der er flere observationer med forværring, som ikke ses afspejlet i dokumentationen af triage.

I borgerens kalender er der fundet uoverensstemmelse mellem de indsatser, borgeren er visiteret til og de indsatser, der er planlagt.

Der var ikke mulighed for at tale med borgeren, idet hun var i bad.

Kvinde over 100 år

Journalen giver et billede af en kvinde, der har fået det bedre gennem den sidste tid. Der stilles spørgsmål til, om dette er afspejlet i ydelserne. Enkelte steder mangler sammenkædningen mellem journalens enkelte dele, hvilket gør det sværere at skabe overblik og sammenhæng.

Der mangler indsatsmål, udredning og handlingsanvisning på enkelte indsatser. Triage fremstår ikke tydeligt. I borgerens kalender er der fundet uoverensstemmelse mellem de indsatser borgeren er visiteret til og de indsatser der er planlagt.

Kvinden ser TV i sin lejlighed, da tilsynet kommer. Kvinden fortæller, at hun er glad for sin bolig og at hun er glad for den daglige hjælp hun får fra hjemmeplejens medarbejdere. Der har tidligere været mange vikarer, men det er ikke tilfældet længere. I løbet af en normal dag ser hun meget TV og er hjemme hos sig selv. Samarbejdet med medarbejderne er trygt og der er en god kommunikation.

Kvinde i starten af 90'erne

Tilsynet opfordrer til, at opgaverne, indsatsmål, handlinger samt tilstande opdateres.

I borgerens kalender er der fundet uoverensstemmelse mellem de indsatser borgeren er visiteret til og de indsatser der er planlagt.

Interview med ledelsen

Hvad fylder i jeres hverdag – både godt og skidt?

Det har været et travlt år med mange opgaver, hvilket fylder ift. planlægningen. Tid og ydelser går lidt op og ned, hvilket har krævet tilknytning af vikarer. Medarbejdere og særligt ”flyvere” går på tværs af både seniorboligerne og plejehjemmet, hvilket understøtter stabil drift.

I forbindelse med indførelse af FSIII har der været fokus på opdeling af sundhedslovsydelser og servicelovsydelser. Det har fyldt en del af implementere, men overblikket synes nu at være skabt.

Medarbejderne er blevet mere sociale/kollegiale på tværs af seniorboligerne og plejehjemmet. Det har været godt for sammenhængskraften at inddrage en medarbejder fra seniorboligerne i MEDudvalget.

Forventningsafstemning med de pårørende kan i enkelte tilfælde være udfordrende. Men generelt er der et rigtig godt samarbejde med de pårørende.

I sikre hænder – hvor langt er I med det?

I starten var der god opbakning, men det kræver en indsats at vedblive med at holde gejsten oppe. Det kan være svært at se meningen med mange gentagelser, som ikke har den store betydning i hverdagen. Hjemmeplejegruppen overvejer aktuelt, om de skal skifte over til medicinpakken frem for tryksår.

Hvad er i optaget af ift. demens?

Der er enkelte borgere som giver udfordringer i hverdagen, hvilket der støttes godt op omkring gennem samarbejde med resten af organisationen.

Der har været konkrete udfordringer omkring GPS til enkelte borgere, pga. manglende netværksdækning medførende kort batterilevetid mellem opladningerne.

Er magtanvendelse noget der fylder hos jer?

Det er ikke noget der fylder i hverdagen.

Der er skærpet retningslinjer for hvornår og hvordan medarbejderne kan låse sig ind i borgerens bolig, hvis der er mistanke om fald eller lignende.

Rekruttering og fastholdelse – status, hvad ser I i fremtiden og hvad er I optaget af?

Rekruttering er generelt en udfordring i hverdagen, men heldigvis er der ikke stor udskiftning hos medarbejderne. Sygefraværet er stabilt og meget lavt i hjemmeplejegruppen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderinterview blev ikke gennemført grundet travlhed i plejen. Der følges op i anden sammenhæng.