



Handleplan for fund ved uanmeldt tilsyn ved BDO*

Hjemmeplejen og Hjemmesygeplejen har i november 2020 haft uanmeldt tilsyn fra BDO. På den baggrund er der udarbejdet en tilsynsrapport som indeholder resultater og anbefalinger ud fra gældende lovgivninger, kommunens kvalitetstandarder og øvrige retningslinjer.

Denne handleplan tager udgangspunkt i nævnte rapport, og for mere uddybende resultater og fakta henvises til rapporten. Nogle fund og anbefalinger fremstilles i handleplanen som selvstændige områder, som også opstillet i tilsynsrapporten, men der er områder hvor samme indsats har indvirkning på forskellige områder/emner, fordi det i praksis hænger sammen i udførelsen. Derfor vil der være henvisning til denne indsats under et andet punkt i handleplanen.

Nogle indsatser har vi i Hjemmepleje og Hjemmesygeplejen allerede inden tilsynet, igangsat og udført i mindre grad, og vil derfor arbejde videre med at styrke de indsatser ved mere systematik.

Det uanmeldte tilsyn foregik over to dage, og tog udgangspunkt i et møde med ledelsen i Hjemmeplejen og Hjemmesygeplejen. Ud fra af BDO fastsatte kriterier, blev der på 1. dagen udtrukket 6 borgere, disse borgere er således, som den tilsynsførende skulle interviewe og gennemse tilhørende journalføring, herunder medicin. Der blev ligeså foretaget observation i borger/medarbejder situationer. Der blev på korrekt vis indhentet samtykke for alle 6 borgere. 1 borger ønskede ikke at den tilsynsførende skulle komme ud i hjemmet, og interviewet foregik over telefon. Derudover foretog tilsynsførende et gruppeinterview med 7 medarbejdere.

Tilsynets anbefaling	Handling	Tidsplan
1 Sundhedsfaglig dokumentation Tilsynet anbefaler, at der iværksættes udvikling primært med målrettet fokus på udarbejdelse af handlingsanvisninger, og at der arbejdes mere systematisk og ensartet med dokumentationsarbejdet. Ydermere at der arbejdes med løbende audit på området	God introduktion er væsentligt. Der har i 2020 været arbejdet med udarbejdelse af introduktionsprogrammer for de forskellige faggrupper, herunder med fokus på dokumentation. I tillæg til dette, vil vi lave mere struktur på sammenhæng mellem central og lokal introduktion indenfor dette område, ved at involvere ressourcerpersoner for dokumentationsområdet i introduktionen, som har særlig viden om dokumentationen. I forbindelse med tidligt opsporingsprojekt, er der planlagt særlig grundig opfølgning/undervisning i brugen af dokumentationssystemet, som skal sikre korrekt håndtering af og sammenhæng i dokumentationsarbejdet. I det daglige arbejde mere systematisk med handlingsanvisningernes betydning for service i opgaveløsningen i faglige fora. Fastlagte audits 3 gange årligt Dette skal udføres af udviklingssygeplejerske og sammen med de enkelte medarbejdere, så læring sikres.	2021 Marts 2021 Skal løbende inkorporeres i de daglige faglige fora. Januar – maj – september

* BDO, Privat rådgivningsfirma, som bl.a. foretager uvildige tilsyn



Tilsynets anbefaling	Handling	Tidsplan
<p>2. Medicinhåndtering og administration</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der iværksættes udvikling til medarbejdernes indsats under medicinhåndteringen., herunder at retningslinjer overholdes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cprnr & navn på borgers medicinæsker i hjemmene- anførelse af anbrudsdato på salver, dråber og lign- dokumentation af administreret ikke-dispenserbar medicin- adskillelse af aktuelt og ikke-aktuelt medicin.	<p>Der har i efteråret 20230 været en særlig indsats i forhold til medarbejdernes viden om alle elementer i medicinhåndteringsprocessen. Dette gav et godt overblik over de mange elementer der indgår i denne proces, samt meningsskabelse og vigtighed i sammenhæng.</p> <p>Denne metode vil vi fortsætte med, og supplere med mere systematisk opfølgning, herunder også fra ledelsen.</p> <p>I det daglige arbejde synligt med medicinhåndteringsprocessens betydning for at overholde retningslinjerne i opgaveløsningen i faglige fora.</p> <p>Fastlagte audits 3 gange årligt. Dette skal udføres med udviklingssygeplejerske og den enkelte medarbejder, så læring sikres.</p> <p>Analysere på arbejds gange omkring sikring af cprnr i medicinkassen.</p> <p>Introduktionsprogram/kompetenceprogram, sikring af at det tydeligt fremgår at medicinhåndteringsproces og gældende retningslinjer gennemgås.</p>	<p>2 gange årligt 2021</p> <p>Februar – juni – oktober</p> <p>Januar 2021</p> <p>Januar 2021</p>
Tilsynets bemærkning	Handling	
<p>Det bemærkes fra tilsynet, at indførelse af 4 ugers dispensering af medicin kan være udfordrende opgave.</p>	<p>Indførelse af 4 ugers dispensering, er i større omfang indført pga. Corona pandemi, for at komme mindst muligt i borgers hjem, i det omfang det giver mening for borgers samlede situation. Hidtil har vi arbejdet med 2&3 ugers dispensering.</p> <p>Det skal tilføjes at der ikke fandtes medicinfejl i nogle af de medicinæsker som tilsynet gennemgik.</p> <p>Vi har selv observeret færre problemer med manglende medicin, at borgerne ikke er hjemme eller ikke har hentet sin medicin, efter indførelse af 4 ugers medicindispensering.</p> <p>Vi vil skabe større fokus på APV* i forhold til omgivelser for den medarbejder der dispenserer medicin. Vi planlægger ikke at afskaffe 4 ugers medicindoseringer pga. tilsynets bemærkning.</p>	<p>2021</p>

Tilsynets anbefaling	Handling	Tidsplan
----------------------	----------	----------



<p>3. Personlig pleje og støtte Tilsynet anbefaler, at der sikres større tilfredshed hos borgerne, herunder at der sikres de nødvendige kompetencer i opgaveløsningen og kontinuitet i leveringen, samt at vikarer er bekendte med indsatsen hos borgeren.</p>	<p>Kontinuitet i leveringen af opgaven og at være bekendt med indsatsen, hænger sammen med at der sikres at der i handlingsanvisninger tydeligt fremgår hvad og hvordan opgaven i det enkelte besøg og i det enkelte hjem skal være. (under punkt 1. sundhedsfaglig dokumentation).</p> <p>Vi har i 2020 arbejdet med introduktionsprogram, og står overfor at arbejde med kompetenceprogrammet. Dette skal give ledere og medarbejdere indsigt i hvad der kræves af den enkelte medarbejder, og hvilke udviklingsmuligheder der findes.</p> <p>Der skal udarbejdes et kompetenceoverblik til planlæggerne, som afspejler de kompetencer som medarbejderne har, så de ved hvilke medarbejdere de skal planlægge til de forskellige opgaver, som skal sikre rette kompetencer til rette opgave. Dette skal desuden give et overblik over hvilke kompetencer der er behov for at blive udviklet hos de enkelte medarbejdere, som lederne skal sikre stemmer overens med de opgaver der er at løse.</p> <p>Vi kan ikke altid leve op til den forventning som borgerne umiddelbart har i forhold til hvad de ønsker at modtage og hvad vi reelt har af muligheder for at udføre i forhold til de gældende kvalitetsstandarder. Vi vil arbejde med ledelses-kommunikationsindsats, for at arbejde pro-aktivt med forventningsafstemning med borgere og pårørende omkring hvilke ydelser der kan tilbydes og leveres, og hvordan hjælpen kan sikre at borgerne får den hjælp som er nødvendig. Det vil vi gøre ved at oprette en leder-telefon, med faste tider som besvares på skift af ledere. Vi vil starte dette med udarbejdelse af en kommunikationsplan for at udbrede denne mulighed. Der er dog fortsat altid mulighed for at kontakte borgertelefonen med besked om at blive ringet op af en leder.</p>	<p>(se punkt 1.sundhedsfaglig dokumentation)</p> <p>2021</p> <p>Januar - marts 2021</p> <p>Opstart februar 2021</p>
---	---	---

Tilsynets anbefaling	Handling	Tidsplan
4. Kommunikation og respekt	Tilsynets bemærkning til dette, er at der observeres en anerkendende og	



<p>Tilsynet anbefaler, at der i forhold til borgerne er behov for indsats omkring adfærd og kommunikationsform, herunder at der udarbejdes kodeks for god kommunikations og adfærd i ødet med borgerne.</p>	<p>respektfuld omgangstone og et godt samspil mellem medarbejdere og borgere.</p> <p>Der er dog få borgere som oplever at dette kunne være anderledes.</p> <p>For at arbejde med dette, er den ene del at tilbyde en tættere opfølgning af ledere (som anført under punkt 3. personlig pleje og støtte). Dette skal være med til at give lederne viden om de episoder, hvor kommunikationen af borgeren er oplevet som ikke anerkendende. Med den viden, kan ledere arbejde konkret og case baseret med professionel kommunikation hos enkelte medarbejdere og i de forskellige teams.</p> <p>Kommunikation er et væsentligt redskab i arbejde med mennesker, hvilket vi vil arbejde med som tema i Hjemmepleje og Hjemmesygeplejen, herunder hvordan man forholder sig professionelt i kommunikationen og relationen.</p> <p>Der bliver ligeledes igangsat proces om kodeks for god omgangstone og kommunikation på det samlede ældre- og plejeområde. Oplæg til SSU i feb. 2021.</p>	<p>Opstart februar 2021</p>
---	--	-----------------------------