



Notat om status på hurtig undersøgelse af anonyme påstande vedrørende Udførerenhedens base på Lærkevej

06-08-2010

Sagsnr.
2010-105438

Dokumentnr.
2010-501715

Baggrund

Den 13. juli 2010 blev Socialudvalget orienteret om, at Socialforvaltningen havde modtaget to anonyme henvendelser¹ om forholdene i Udførerenheden på Lærkevej. Kritikken var centreret omkring tre temaer:

1. medicinhandling
2. arbejdskulturen
3. dokumentation

Det blev på baggrund af henvendelserne besluttet at igangsætte en hurtig undersøgelse af de konkrete påstande vedrørende forholdene på Udførerenhedens base på Lærkevej, som blev fremsat i de anonyme henvendelser. Undersøgelsen blev igangsat den 19. juli 2010 og afsluttet den 6. august 2010.

Metode

For at undersøge de konkrete påstande, har Socialforvaltningen bl.a.

¹ Socialforvaltningen har efterfølgende modtaget yderligere to anonyme henvendelser, som ligeledes omhandler de tre præsenterede temaer.

**MR Handicap og
Psykiatri**

Bernstorffsgade 17
1592 København V

Telefon
3317 3390

E-mail
XU30@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009683038

www.kk.dk

gennemført observationer, interviews med medarbejdere og ledere, taget stikprøver fra borgerjournaler og gennemgået retningslinjer for området. Medarbejderne har deltaget i ovenstående under forudsætning af, at de kunne forblive anonyme.

Der er tale om en hurtig undersøgelse af konkrete påstande, hvor det alene har været muligt at påbegynde en afdækning af forholdene i hjemmeplejebasen på Lærkevej i forhold til de tre ovenfor nævnte temaer.

Resultater

Medicinhåndtering

Socialforvaltningens generelle vurdering er, at borgere med tilknytning til Udførerensheds base på Lærkevej får deres medicin. Det er ligeledes Socialforvaltningens vurdering, at der i Udførerensheden er udarbejdet retningslinjer i forhold til medicinhåndtering og dokumentation, som lovgivningen foreskriver.

Socialforvaltningen har ikke observeret uregelmæssigheder i forhold til udførelse af procedurer eller teknikker ved insulingivning eller paraental ernæring og intravenøs medicin.

Socialforvaltningen har i forbindelse med undersøgelsen af de konkrete påstande observeret enkelte eksempler på fejl omkring borgers medicin. Samtidig har flere ledere og medarbejdere påpeget, at mangler i forhold til borgernes medicinske forhold forekommer, fx i form af uaktuelle medicinskemaer og ukorrekte doseringer. Undersøgelsen tyder på, at ikke alle medarbejdere på basen på Lærkevej har et tilstrækkeligt kendskab til Udførerensheds retningslinjer for medicinhåndtering, og at der synes at være en uens praksis i forhold til udmøntningen af nye retningslinjer. Socialforvaltningen vil derfor anbefale, at der foretages en nærmere vurdering af de gældende retningslinjer for medicinhåndtering, enten i regi af undersøgelsen af den kommunale hjemmepleje eller ved konkrete initiativer i Socialforvaltningens regi.

Der må ikke herske tvivl om, at borgere, som modtager hjemmepleje fra basen på Lærkevej, får den rigtige medicin. Socialforvaltningen har derfor taget initiativ til at styrke medicinhåndteringen på basen i form af støtte fra Udførerensheds sygeplejefaglige konsulent. Desuden skal Udførerensheds ledelse i den kommende periode have et ekstraordinært fokus på implementeringen af de retningslinjer i forhold til medicinhåndtering, som den sygeplejefaglige konsulent har udarbejdet.

Forvaltningen vil ligeledes arbejde på, at ønskeforslaget til budget 2011 om at nedsætte en taskforce (godkendt af SUD den 9. juni 2010), som

efter behov kan besøge kommunens botilbud for borgere med handicap og sindslidelse for at styrke botilbuddenes sundhedsfaglige indsats samt at følge op på Embedslægens tilsynsanbefalinger, udvides til ligeledes at omfatte Udførerenheden.

Arbejdskultur

Socialforvaltningens overordnede indtryk er, at medarbejderne i Udførerenhedens base på Lærkevej generelt er meget optagede af at hjælpe Udførerenhedens målgrupper, og at de nærer omsorg for borgerne på deres ruter. Flere udtrykker, at de oplever basen på Lærkevej som en god arbejdsplads, og at de føler, at deres ledere lytter til dem samt at de har gode kollegaer. Der synes at være en god omgangstone mellem borgere og hjælpere. Samtidig er det tydeligt, at mange medarbejdere er kede af de dårlige historier, og mange føler sig urimeligt under mistanke på grund af ”*nogle få brodne kar*”.

Det er Socialforvaltningens generelle vurdering på baggrund af den interne undersøgelse, at borgerne altovervejende får de ydelser og den hjælp, som de er visiteret til. Der er i forbindelse med undersøgelsen observeret enkelte eksempler på det modsatte. Socialforvaltningen har set eksempler på, at det kan være vanskeligt for medarbejderne at følge deres køreplaner, da borgernes behov er komplekse og kan variere fra dag til dag, og da kørselsplanlægningen kan virke uoverskuelig. Det kan give ’huller’ i køreplanen og skæve pauser. Socialforvaltningen finder, at det bør foretages en nærmere vurdering af planlægningen af medarbejdernes ruter. Dette kan ske i regi af undersøgelsen af den kommunale hjemmepleje eller i Socialforvaltningens regi. Yderligere finder forvaltningen, at det vil være hensigtsmæssigt at der foretages en nærmere vurdering af, hvorvidt der er behov for øget ledelsesmæssigt nærvær i aften- og nattetimerne, samt om der er behov for kompetenceudvikling af ledere og medarbejdere. I forbindelse med sidstnævnte anbefales det, at der foretages en vurdering af praksis omkring oplæring af nye medarbejdere i dag.

Flere medarbejdere giver udtryk for, at sygefravær påvirker stemningen i grupperne negativt, og at sygefraværet er en hovedårsag til, at deres dag indimellem bliver stresset og presset. Grupperne skal selv dække den første sygemelding, hvilket vil sige, at den sygemeldte medarbejders besøg fordeles på de øvrige medarbejdere. Flere medarbejdere udtrykker undren over, at der anvendes mange ressourcer på de syge medarbejdere i stedet for at bruge ressourcerne på de medarbejdere, der leverer en stabil arbejdsindsats.

Socialforvaltningen vil i forlængelse heraf arbejde videre med at sikre, at forvaltningens sygefraværspolitik virker efter hensigten, herunder på Udførerenhedens base på Lærkevej. Konkret betyder det, at basen snarest vil blive omfattet af den skærpede sygefraværsindsats i forhold

til enheder med meget højt sygefravær, som Socialforvaltningen i juni 2010 besluttede at iværksætte. Udførerenheden er en af flere enheder i forvaltningen, som har et sygefravær, der ligger væsentligt over det forventede, og for at nedbringe sygefraværet i disse enheder igangsættes en indsats, der er målrettet de bagvedliggende årsager til sygefraværet på de enkelte arbejdspladser. Den skærpede sygefraværsindsats i Udførerenheden vil blive varetaget af de lokale ledere og repræsentanter fra Udførerenhedens AfdelingsMED (samarbejds- og arbejdsmiljøudvalg) med støtte fra en sygefraværskonsulent, som er ansat til formålet i Socialforvaltningens centrale HR Udviklingskontor pr. 1. september 2010.

Dokumentation

Socialforvaltningen vurderer, at de væsentligste forhold omkring borgeren dokumenteres i dennes samarbejdsbog. Samtidig har undersøgelsen vist eksempler på mangelfuld dokumentation og uens praksis i forhold til hvad og hvornår der dokumenteres. Ikke alle medarbejdere har adgang til Udførerenhedens it-system, hvorfor beskeder om borgers forhold ikke altid videregives på systematisk vis. En gennemgang af udvalgte borgerjournaler viser udfordringer i forhold til kvaliteten af dokumentationen, og et mindretal af borgerne har en "helhedsbeskrivelse", som udarbejdes med henblik på løbende at afspejle borgerens aktuelle tilstand. Flere medarbejdere har efterlyst klarere retningslinjer for dokumentation, og antallet af rapporterede utilsigtede hændelser synes ikke at afspejle antallet af opdagede utilsigtede hændelser.

Det er Socialforvaltningens vurdering, at det bør undersøges nærmere, hvorvidt de gældende retningslinjer for dokumentation følges. En sådan vurdering vil kunne ske ved initiativer i Socialforvaltningen eller i regi af undersøgelsen af den kommunale hjemmepleje. Ligeledes synes der at være behov for en vurdering af, hvordan praksis er for overlevering af information og instrukser til medarbejderne.

Socialforvaltningen har på baggrund af undersøgelsen taget initiativ til en særlig indsats, som skal sikre implementeringen af lovkrav pr. 1. september 2010 om registrering af utilsigtede hændelser i Udførerenheden.

Videre proces

Som det fremgår ovenfor har Socialforvaltningen taget initiativ til, at:

- Udførerenhedens ledelse har et ekstraordinært fokus på medicin håndteringen i den kommende periode og implementering af retningslinjerne herfor
- basen på Lærkevej snarest muligt gennemgår Socialforvaltningens skærpede indsats for nedbringelse af sygefravær i enheder, hvor sygefraværet ligger væsentligt over

- det forventede, med støtte fra forvaltningens nye HR sygefraværskonsulent,
- der implementeres en særlig indsats for sikring af registrering af utilsigtede hændelser i forbindelse med lovkravet, der træder i kraft 1. september 2010.
 - det overvejes hvorvidt den faglige sammensætning i sygeplejegruppen er hensigtsmæssig
 - det overvejes hvorvidt den ledelsesmæssige struktur er hensigtsmæssig

Socialudvalget vil få forelagt en status for de iværksatte tiltag, første gang i oktober.

Socialforvaltningen finder derudover, at der bør arbejdes videre med følgende anbefalinger, enten i regi af den forventede eksterne undersøgelse af den kommunale hjemmepleje eller ved særskilte initiativer i Socialforvaltningens regi:

- en nærmere vurdering af retningslinierne for medicin håndtering og dokumentation samt overholdelsen af disse,
- en nærmere vurdering af, om der er behov for kompetenceudvikling af medarbejdere og ledere i hjemmeplejen,
- en nærmere vurdering af planlægningen af medarbejdernes ruter,
- en nærmere vurdering af behovet for ledelsesmæssigt nærvær i aften- og nattetimerne,
- en nærmere vurdering af praksis omkring oplæring af nye medarbejdere samt overlevering af information og instrukser til medarbejderne.