

09-05-2008

Sagsnr.: 2008-53643

Dok.nr.: 2008-226439

## **Samlet redegørelse for opfølgning på tilsyn med plejehjem, hjemmepleje og kommunale og private leverandører af personlig og praktisk hjælp 2007**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen følger løbende op på de forhold, som tilsynene afdækker. De enkelte udførelsenheder udarbejder handlingsplaner og løbende opfølgning herpå. Tværgående aktiviteter, som tilsynene afdækker behov for, igangsættes af Ældrekontorerne og Centralforvaltningen.

Embedslægetilsynene tager udgangspunkt specielt i fastsatte målepunkter fra år til år. De kommunale tilsyn, som udføres af BDO Kommunernes Revision, omfatter udover dokumentation, kvalitetsområderne personlig pleje, psykisk pleje og omsorg, samt hverdagen på plejehjem og praktisk hjælp.

### **Opfølgning på anbefalinger fra Embedslægetilsyn**

Følgende aktiviteter og indsatsområder er igangsat i forbindelse med embedslægetilsynene:

#### Udarbejdelse af instrukser

Resultaterne viser, at plejehjemmene har udarbejdet mange instrukser, som personalet anvender i det daglige arbejde. Handlingsplaner på området illustrerer, at plejehjemmene sætter fokus på både at udarbejde instrukser og at gøre personalet bekendt med instrukserne. Instrukserne er et væsentligt arbejdsredskab for at sikre, at beboerne får den rette hjælp.

Eksempler på instrukser, der skal udarbejdes, er instruks for vikarers kompetence og ansvarsområde, delegation af arbejdsopgaver, hvordan personalet skal forholde sig ved akut opstået sygdom eller ulykker, samt forholde sig ved kronisk sygdom og i forbindelse med døende.

Der er igangsat et arbejde med at udarbejde fælles instrukser på medicinområdet.

#### Sundhedsfaglig dokumentation

Sundhedsfaglig dokumentation har et stort udviklingspotentiale, og der er givet mange anbefalinger til plejehjemmene. Dette skyldes bl.a., at flere plejehjem stadig er i gang med uddannelse og implementering i KOS.

Der gennemføres i første halvår af 2008 en opfølgning på KOS implementeringen på alle kommunens plejehjem. Opfølgningen har fokus på

**Center for Faglig  
Udvikling**

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
35 30 35 30

Telefax  
35 30

Direkte telefon  
35 30 30 63

E-mail  
Joan.agine@suf.kk.dk

www.kk.dk

Side 2 af 8

kvaliteten af dokumentationen, så den lever op til gældende lovkrav og sikrer, at medarbejderne er bekendt med gældende regler om information og samtykke. Herudover skal opfølgningen understøtte, at medarbejderne anvender KOS-systemet ensartet og arbejder efter de beskrevne arbejdsgange.

Undervisning i KOS og deltagelse i Københavns Sundheds Akademis kompetenceudvikling i sundhedsfaglig dokumentation er igangsat. Der er planlagt fem uddannelsesforløb i foråret 2008. Derudover afholdes der møder, temaeftermiddage og tilbud om undervisning med fokus på problemstillinger inden for sundhedsfaglig dokumentation.

Handlingsplaner på området vedrører fx, at iværksat pleje og behandling rutinemæssigt anføres i de sygeplejefaglige optegnelser, at der udarbejdes helhedsvurderinger, at observationer og behandling bliver fulgt op og dokumenteret, og at rettelser foretages korrekt.

#### Medicinhåndtering

Resultaterne fra tilsynene viser, at medicinhåndteringen er blevet bedre end i 2006. Status på medicinområdet fremgår af SOU 14/2008 J.nr. 14/2004 og vedrører en lang række områder, eksemplificeres med disse overskrifter: Maskinel dosisdispensering, polyfarmaci, forbrug af psykofarmaka, samarbejde med almen praksis, revideret medicinhåndbog, aktiviteter på forskningsplejehjemmet Sølund, projekt medicinadministration via hospitalsmedicinskab, pilottests om udvikling af kommunale akkrediteringsstandarder og utilsigtede hændelser på medicinområdet.

Der er arbejdet intensivt med medicinområdet:

- alle plejehjem har implementeret maskinel dosisdispensering eller er i gang hermed
- den reviderede lægemiddelhåndbog for sundhedspersonale er udkommet i februar 2008, dels i en trykt udgave, og dels som håndbog på forvaltningens intranet
- Ældrecheferne besluttede ultimo 2007 at nedsætte en arbejdsgruppe til at udarbejde fælles instrukser på medicinområdet med det formål at øge kvaliteten og ensartetheden af plejepersonalets medicinhåndtering med baggrund i bl.a. den nyreviderede lægemiddelhåndbog for sundhedspersonale
- medicinområdet indgår i det igangsatte arbejde med at udvikle en strategi for kvalitetsudvikling i forbindelse med Den Danske Kvalitets Model
- på alle plejehjem er man påbegyndt registrering af fejl og utilsigtede hændelser, som analyseres med henblik på årsagen til hændelsen for derigennem at drage læring i organisationen. Som led i forvaltningens arbejde med en strategi for kvalitetsudvikling og akkreditering vil der

ske en systematisering af arbejdet med utilsigtede hændelser.

- kompetenceudvikling indenfor medicinområdet foregår i form af efteruddannelse af social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. I 2007 har 17 personer deltaget i kursus i medicin håndtering (KIM), og i 2008 har 23 personer deltaget. Der er tilmeldt 25 personer til næste hold i Københavns Sundhedsakademi
- et projekt vedrørende medicingennemgang er under udarbejdelse i samarbejde med Apotekerforeningen. Projektet vil sætte fokus på at skabe en samarbejdsmodel mellem farmaceuter, praktiserende læger og plejepersonalet om korrekt medicinering på plejehjem.

Handlingsplaner på området sigter mod at skabe forbedring og systematik i lærings- og forbedringsaktiviteter på medicinområdet.

#### Adgang til sundhedsfaglige ydelser

Der er kun få anbefalinger til områdets adgang til sundhedsfaglige ydelser.

Embedslægeinstitutionen anbefaler en kortlægning af de problemer, der opstår i samarbejdet med de praktiserende læger og sygehusvæsenet. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder på et forslag til et mere smidigt samarbejde mellem plejehjem og praktiserende læger i Københavns Kommune. Forslaget indeholder bl.a. status for elektronisk kommunikation med lægerne, beskrivelse af sygeplejerskernes funktion, prototyper på sagsgange og lægernes geografiske tilknytning til kommunens institutioner.

#### Patientrettigheder

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har udarbejdet tre vejledninger om reglerne for information og samtykke. Vejledningerne er rettet mod medarbejderne på tre forskellige områder. Vejledningen rettet mod hjemmesygeplejen, plejehjem og træningscentre omhandler dels reglerne i forbindelse med information og samtykke til behandling, dels indhentelse og videregivelse af oplysninger. De to øvrige vejledninger omhandler reglerne om information og samtykke i forbindelse med indhentelse/videregivelse af oplysninger og er rettet mod henholdsvis visitationen og hjemmeplejen. Vejledningerne er dels en kortfattet gengivelse af de formelle regler, dels en sammenskrivning af reglerne på de områder, hvor der gælder flere forskellige regelsæt, fx sundhedsloven, persondataloven, forvaltningsloven og den sociale retssikkerhedslov.

Handlingsplaner på området vedrører primært, at informeret samtykke til behandling og information vedrørende indhentning og videregivelse af helbredsoplysninger bliver dokumenteret i de sygeplejefaglige optegnelser, og at beboernes og de pårørendes tilkendegivelser på baggrund af den givne information bliver dokumenteret.

Side 4 af 8

### Hygiejne

En vejledning om de almene hygiejniske principper, herunder at der ikke bæres smykker i forbindelse med arbejdet samt god håndhygiejne, er udarbejdet efter Sundhedsstyrelsens retningslinier. Der vil blive gjort en ekstra indsats med henblik på at fremme personalets efterlevelse af vejledningen.

En speciel problemstilling er MRSA (Methicillin Resistente Staphylococcus Aureus). Bakterien overføres via direkte kontakt og via indirekte kontakt, fx via forurenede ting. Der er endvidere udarbejdet retningslinier i forbindelse med borgere, der er bærere af MRSA (Methicillin Resistente Staphylococci) med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens anbefalinger. En god håndhygiejne og rengøring er derfor en forudsætning for at hindre smitteoverføring.

### Ernæring

Enkelte plejehjem har fået anbefalinger inden for ernæring. Det seneste år har budt på en række udviklingsprojekter - dels med henblik på udrulning over hele byen og dels initiativer af lokal karakter.

Der er udarbejdet en kvalitetsstandard for kostforplejning i plejeboliger, der skal sikre ensartet service og kvalitet i forhold til mad og måltider. Standarden forventes godkendt ultimo 2008, hvorefter den skal implementeres på plejehjemmene.

Der har endvidere været fokus på ældres vægt og ernæringstilstand på plejehjem, hvor samtlige plejehjem i 2007 modtog personvægte som redskab til vejning af beboerne. Dette initiativ er i 2008 suppleret med, at dokumentation af beboernes vægt, højde og BMI nu skal indføres under helbredsoplysninger i KOS. I 2008 udvikles en kosthåndbog/billedbog, der skal understøtte pleje og køkken omkring mad og måltider.

### Fysisk aktivitet og mobilisering

Beskrivelser af beboerens fysiske funktionsniveau skal være dokumenteret i de sygeplejefaglige optegnelser. Dette indarbejdes i undervisningen af medarbejderne.

### **Opfølgning på anbefalinger fra uanmeldte kommunale tilsyn på plejehjem**

Følgende aktiviteter og indsatsområder er igangsat efter BDO Kommunernes Revisions uanmeldte tilsyn:

### Dokumentation

Generelt er der mange anbefalinger til dokumentationen. Dette er i overensstemmelse med resultaterne fra embedslægetilsynene.

Side 5 af 8

Eksempler på handlinger i forbindelse med det uanmeldte tilsyn fra BDO Kommunernes Revision er:

- ansættelse af sygeplejefaglig konsulent til kvalitetssikring af KOS og individuel vejledning til medarbejderne i dokumentation
- udvikling af værktøjer og systematisk registrering ved indtastning i den elektroniske journal med fokus på døgn/ugeplan og fokusområder
- undervisning af alle fastansatte i KOS journalen, bl.a. ved anvendelse af døgn/ugeplaner og fokusområder. Derudover vejledning i sundhedsfaglig dokumentation og evaluering af opstillede mål i samarbejde med beboerne.

#### Personlig pleje

Plejhjemmene arbejder med at undervise/vejlede kontaktpersonerne i at lave mål og handleplaner for personlig pleje. Anvendelse af den faglige viden i dokumentationen sikres bl.a. ved sidemandsundervisning hos egne beboere. Medarbejderne bibringes forståelse for at inddrage beboerne i egen pleje og omsorg ved bl.a. at gennemgå døgn/ugeplanerne med beboerne, samt sørge for, at beboerne har deres eget eksemplar. Medarbejderne oplever, at beboerne bliver mere tilfredse og dialogen bedre.

#### Psykisk pleje og omsorg

Plejhjemmene arbejder i den forbindelse med:

- undervisning i situationsbestemt ledelse i lederens rolle/ansvar ved delegering og som rollemodel
- vedtagelse af ny rygepolitik og nyt princip for samvær med beboerne
- kontaktpersonkurser med fokus på dokumentation, nærvær, etik og ansvar for at handle på beboernes behov.

Desuden undervises/vejledes kontaktpersonen i, hvordan man dokumentere beboernes tryghed/utryghed. Tryghed i hverdagen bliver taget op i brugerrådet. Der er skærpet opmærksomhed på at udarbejde fokusområder, hvis det opleves, at beboeren føler sig utryg.

#### Hverdagen på plejehjem

Hverdagen på plejehjem omfatter følgende aktiviteter:

- Emma Gad flytter ind. Alle kommer med bud på værdige handlinger, som skal skrives ind i plejhjemmets Emma Gad
- livshistorier, vaner og ønsker afdækkes og nedskrives
- dokumentation af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats ved skærpet opmærksomhed og undervisning.

Side 6 af 8

### Praktisk hjælp

Der er forholdsvis mange anbefalinger til praktisk hjælp. Plejehjemmenes handlingsplan omfatter for eksempel, at beboerne bliver spurgt om, hvilke opgaver de kan magte, og at dette registreres i beboernes døgn-ugeplan. Ved indflytningssamtalen afklares behovet for hjælp til rengøring og tøjvask. Kontaktpersonen dokumenterer dette i døgnplanen. Der udarbejdes en plan, der synliggør udført rengøring i lejlighederne. Samtidig bliver personalet introduceret til procedurer omkring eksempelvis tøjvask og mærkning af tøj. Deltagelse i rengøring og vask bliver behandlet i en arbejdsgruppe med medarbejdere og beboere.

### **Opfølgning på anbefalinger fra anmeldte kommunale tilsyn på plejehjem**

Der er kun fire plejehjem, der har fået mangler ved det anmeldte tilsyn. Eksempler på handlinger fra et plejehjem er:

- tryghed for pårørende vedrørende medicinbehandling sikres ved at gennemgå medicinen for den enkelte
- pårørendes oplevelse af medindflydelse forbedres ved indflytningssamtaler og god kontakt til fast kontaktperson, samt åbenhed mellem beboer, personale og pårørende
- tøj sikres mod at forsvinde gennem en gennemgående ændring af hele processen fra indflytning, mærkning af tøj, afsendelse til vask, returnering samt faste personer til at lægge det på plads
- beboernes utryghed ved afløsere og vikarer mindskes ved at sikre, at der er faste medarbejdere eller egne kendte vikarer, samt, når det er absolut nødvendigt med vikarer, at sikre vikarerne en god rapport og gode døgn/ugeplaner, som de kan arbejde efter
- omlægning af arbejdsopgaver specielt rengøringen, således at der frigøres mere tid til plejepersonalet til pleje og omsorg.
- længere åbent i aktivitetsområdet, for derigennem at sikre gymnastik og aktiviteter for de svageste beboere
- medarbejdernes syn på den gode arbejdsplads arbejdes der med gennem dialog og lydhørhed på personalemøder, tværfaglige møder og MED-møder.

### **Opfølgning på anbefalinger fra kommunale tilsyn med hjemmeplejen**

Tilsyn med hjemmeplejen vurderer dokumentation og kvalitetsområderne personlig pleje og medicinbehandling, samspil mellem borger og medarbejdere, samt praktisk hjælp. Der er handlinger indenfor områderne dokumentation og medicin.

### Dokumentation

Side 7 af 8

Der er forholdsvis mange anbefalinger til dokumentationen.

Handlingsplanerne skal sikre, at de visiterede ydelser udmøntes i konkrete mål og handleplaner. Dertil sikres evaluering af indholdet både i forbindelse med den personlige pleje og den praktiske bistand. Det skal desuden sikres, at der bliver udarbejdet fokusområder ud fra visitators opstillede mål og andre sygeplejefaglige problemstillinger.

#### Personlig pleje og medicin håndtering

Mål for 2008 er, at 30 % af borgerne i hjemmeplejen er på maskinel dosisdispensering ved udgangen af 2008, for derigennem at få en sikrere medicin håndtering hos disse borgere. Borgerne godkendes til maskinel dosisdispensering af praktiserende læge.

Handlingsplaner på området skal sikre, at alle borgere har en samarbejdsmappe, og at der foreligger en plejebeskrivelse dag/aften/nat. Desuden skal det dokumenteres, hvordan komplekse plejeforløb er planlagt.

Handlingsplanen fokuserer også på at sikre overensstemmelse mellem medicinoversigt og den doserede medicin, og at den enkelte borgeres behov for hjælp til medicinindtagelse beskrives.

#### **Konklusion af tilsyn med de private leverandører af personlig og praktisk hjælp:**

BDO Kommunernes Revision har i 2007 gennemført tilsyn med fire private leverandører af personlig og praktisk hjælp. To af disse leverandører fik konstateret alvorlige fejl og mangler ved tilsynet. De alvorlige fejl og mangler var primært relateret til meget mangelfuld sundhedsfaglig dokumentation og af en sådan karakter, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vurderede, at der kunne være tale om kontraktbrud.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har afholdt møder med leverandørerne, hvor de blev bedt om at udarbejde handleplaner med fokus på at rette de påpegede forhold. Der vil efterfølgende i maj 2008 blive gennemført et uanmeldt opfølgende besøg for at vurdere, om forholdene er bragt i orden.