

# Ældreområdet

## Årsrapport for kvalitetstilsyn 2017

- Leverandører af hjemmehjælp
- Indkøbsordninger
- Madserviceleverandør



RUDERSDAL  
KOMMUNE

# Indholdsfortegnelse

|  |          |
|--|----------|
| <b>Indholdsfortegnelse .....</b>   | <b>2</b> |
| Indledning .....   | 3        |
| Leverandører af hjemmehjælp/hjemmepleje .....  | 5        |
| Sammenfattende konklusion vedrørende hjemmehjælpsleverandører,<br>madserviceleverandører og indkøbsordninger ..... | 6        |
| Uanmeldt tilsyn - Leverandører af hjemmehjælp og pleje .....   | 8        |
| Omsorg Sjælland .....  | 9        |
| P. Obel .....  | 10       |
| Lions Park Birkerød og Lions Park Søllerød .....   | 11       |
| Rudersdal Hjemmepleje .....  | 12       |
| Indkøbsordninger .....   | 14       |
| Madservice .....   | 16       |

8.2. 2017

Udarbejdet af de 2 kvalitetsskonsulenter:

Birgitte Funch Oppfeldt    Sygeplejerske

Lisbeth Hvass Hoffmann    Sygeplejerske

---

## Indledning

---

I henhold til politisk beslutning udføres der i Rudersdal Kommune dialogbaseret tilsyn.

Tilsynene tager udgangspunkt i en spørgeguide udarbejdet i henhold til Lov om Social Service.

Hermed præsenteres "Årsrapport for kvalitetstilsyn 2017" hos leverandørerne af hjemmepleje i Rudersdal Kommune.

**Det kommunale tilsyn** udføres af kommunens to kvalitetskonsulenter.

Rudersdal Kommune udfører dialogbaseret tilsyn hos borgere, der modtager hjemmehjælp.

Tilsynet udføres ifølge Lov om Social Service § 151 og i henhold til Rudersdal Kommunes Tilsynspolitik.

Til brug for tilsynene er der udarbejdet en spørgeguide med udgangspunkt i Rudersdal Kommunes Ældrepolitik og kvalitetsstandard.

Kvalitetskonsulenterne kontakter borgerne telefonisk og aflægger derefter besøg i borgerens hjem.

Borgeren interviewes, og kvalitetskonsulenten danner sig et samlet overblik over den leverede pleje/hjælp. Informationerne lagres elektronisk i en tilsynsdatabase.

Der er i 2017 udført 62 tilsyn, fordelt på de 4 leverandører.

Udover tilsynene i hjemmet udføres supplerende telefoninterviews for at undersøge borgernes tilfredshed med de to indkøbsordninger og madleverandøren. Telefoninterviews gennemføres for at få et større borgergrundlag og giver samtidig mulighed for at stille mere uddybende spørgsmål til kvaliteten af ydelserne.

**Vægten på det kommunale tilsyn er således på borgerens oplevelse af tilfredshed – og på de observationer, kvalitetskonsulenten foretager ved besøget i borgers lejlighed.**

### **Styrelsen for Patientsikkerhed**

Da de risikobaserede tilsyn er en nyskabelse, bringes styrelsens egen beskrivelse, således:

*Det risikobaserede tilsyn udføres af sygeplejersker eller læger fra Styrelsen for Patientsikkerhed.*

*Styrelsen for Patientsikkerhed skal som en af sine hovedopgaver føre tilsyn på udvalgte behandlingssteder i både det offentlige og private sundhedsvæsen ud fra en løbende vurdering af, hvor der kan være størst risiko for patienternes sikkerhed.*

*Det sker blandt andet på baggrund af proaktive risikoanalyser, klagesager, henvendelser fra patienter, pårørende, fagpersoner og offentlige myndigheder samt ved at følge mediernes omtale af sundhedsfaglige problemstillinger.*

*Styrelsen for Patientsikkerhed udarbejder en tilsynsrapport efter hvert tilsyn, hvoraf det fremgår, om der er konstateret overtrædelser eller mangler af betydning for patientsikkerheden.*

*Der laves desuden en årlig sammenfatning af observationer og vurderinger som følge af det risikobaserede tilsyn.*

*Styrelsen for Patientsikkerhed fører tilsyn med alle typer af behandlingssteder i sundhedsvæsenet.*

*I 2017 fokuserer det risikobaserede tilsyn på medicinhandling og prøvesvar i patientforløb.*

*De typer af behandlingssteder, der vil få besøg, er almen praksis, sygehuse, akuttilbud i kommunerne, hjemmesygepleje, hjemmepleje og plejehjem, bosteder, fysioterapeutiske klinikker, fodterapeuter og tandlæger.*

På baggrund af tilsynet kategoriseres behandlingsstederne i følgende kategorier:

0. Ingen problemer af betydning for patientsikkerheden
1. Mindre problemer af betydning for patientsikkerheden
2. Større problemer af betydning for patientsikkerheden
3. Kritiske forhold af betydning for patientsikkerheden

**Vægten på det risikobaserede tilsyn er således lagt på gennemgang af dokumentation, instrukser, patientsikkerhed og gennemgang af medicinhandling – herunder også medicindokumentation.**

---

## Leverandører af hjemmehjælp/hjemmepleje

---

**Praktisk hjælp og personlig pleje:** Hos kommunale og private leverandører af hjemmepleje er der med udgangspunkt i spørgeguiden gennemført i alt 62 uanmeldte tilsyn.

Årets tilsyn omfatter Rudersdal Kommunes hjemmepleje og de private leverandører af hjemmepleje: P. Obel, Omsorg Sjælland og kollektivboligerne ved henholdsvis Lions Park Birkerød og Lions Park Søllerød. (P. Obel har ultimo 2017 skiftet navn til Din Private Døgnpleje, navnet P. Obel anvendes dog i denne rapport).

**Madleverandører:** Rudersdal Kommune har kontrakt med 1 firma om madlevering. Borgerne har i 2017 kunne benytte Det Danske Madhus som leverandør.

**Indkøbsordning:** I størstedelen af året har Rudersdal Kommune haft 2 leverandører.

Den ene leverandør er Intervare, som leverer nemlig.coms produkter, og som Rudersdal Kommune har haft i adskillige år som leverandør.

Den anden leverandør er Egebjerg Købmandsgård, som leverer SuperBrugsens produkter, og som blev leverandør i Rudersdal Kommune fra 18.04.2017.

---

**Sammenfattende konklusion vedrørende hjemmehjælpsleverandører, madserviceleverandører og indkøbsordninger**

---

Nedenstående skemaer sammenfatter resultaterne for tilsynene for 2017 vedrørende ydelser inden for §83 og §83a.

Resultaterne vises i skemaerne sammen med resultaterne fra 2016.

| <b>Private leverandører af hjemmehjælp, i alt 37 adspurgte borgere</b> |                                      |                                      |  |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
|  | 2016 meget tilfredse eller tilfredse | 2017 meget tilfredse eller tilfredse | Bemærkninger til 2017                      |
| Personlig pleje  | 100 %                                | 95 %                                 | 19 borgere havde hjælp til personlig pleje |
| Hjælp til ernæring   | 100 %                                | 90 %                                 | 10 borgere havde hjælp til ernæring        |
| Rengøring  | 94 %                                 | 88 %                                 | 34 borgere havde hjælp til rengøring       |
| Tøjvask  | 100 %                                | 100 %                                | 13 borgere havde hjælp til tøjvask         |

| <b>Rudersdal Hjemmepleje, i alt 25 adspurgte borgere</b> |                                      |                                      |  |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
|  | 2016 meget tilfredse eller tilfredse | 2017 meget tilfredse eller tilfredse | Bemærkninger til 2017                      |
| Personlig pleje  | 100 %                                | 100 %                                | 23 borgere havde hjælp til personlig pleje |
| Hjælp til ernæring                                       | 100 %                                | 93 %                                 | 15 borgere havde hjælp til ernæring        |
| Rengøring  | 96 %                                 | 94 %                                 | 17 borgere havde hjælp til rengøring       |
| Tøjvask  | 94 %                                 | 100 %                                | 15 borgere havde hjælp til tøjvask         |

### Vedrørende indkøbsordning Intervare

|  | 2016 meget tilfredse eller tilfredse | 2017 meget tilfredse eller tilfredse | Bemærkninger til 2017 |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| Samlet ved tilsyn i hjemmet og ved telefoninterview* | 96 %                                 | 100 %                                | Der er 45 adspurgte   |

\*tallene er fremkommet ved at lægge tallene fra tilsynene i hjemmene sammen med svarene i telefoninterviewene vedr. *kvaliteten* af varerne.

### Vedrørende indkøbsordning Egebjerg Købmandsgård.

|                       | 2017 meget tilfredse eller tilfredse | Bemærkninger        |
|-----------------------|--------------------------------------|---------------------|
| Ved telefoninterview* | 100 %                                | Der er 15 adspurgte |

\*tallene er fremkommet ved at lægge tallene fra tilsynene i hjemmene sammen med svarene i telefoninterviewene vedr. *kvaliteten* af varerne. Der er ingen tal for 2016, fordi Egebjerg Købmandsgård endnu ikke var leverandør.

### Vedrørende madservice Det Danske Madhus

|  | 2016 meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af maden | 2017 meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af maden | Bemærkninger til 2017       |
|--|--|--|-----------------------------|
| Samlet ved tilsyn i hjemmet og ved telefoninterview* | 94 %   | 88 %   | Der er 34 adspurgte borgere |

\*tallene er fremkommet ved at lægge tallene fra tilsynene i hjemmene sammen med svarene i telefoninterviewene vedr. *kvaliteten* af maden.

---

## Uanmeldt tilsyn - Leverandører af hjemmehjælp og pleje

---

Der er foretaget tilsyn hos 25 borgere med hjælp fra Rudersdal Kommunes Hjemmepleje og 37 borgere med hjælp fra de private leverandører af hjemmehjælp.

I de følgende skemaer ses først tilfredsheden med de enkelte private leverandører i 2017. Der er 3 leverandører; Omsorg Sjælland, P. Obel og de to Lions Park. Lions Park er samlet til én leverandør.

Herefter ses tilfredsheden med Rudersdal Kommunes Hjemmepleje.

Tilsynet er baseret på observationer og samtale med borgeren med udgangspunkt i en fastlagt spørgeguide, hvor borgerens vurdering og oplevelse af hjælpen afdækkes.

Borgeren bliver bedt om at vurdere kvaliteten på en 5-trins skala: Meget tilfreds, tilfreds, hverken/eller, utilfreds eller meget utilfreds.

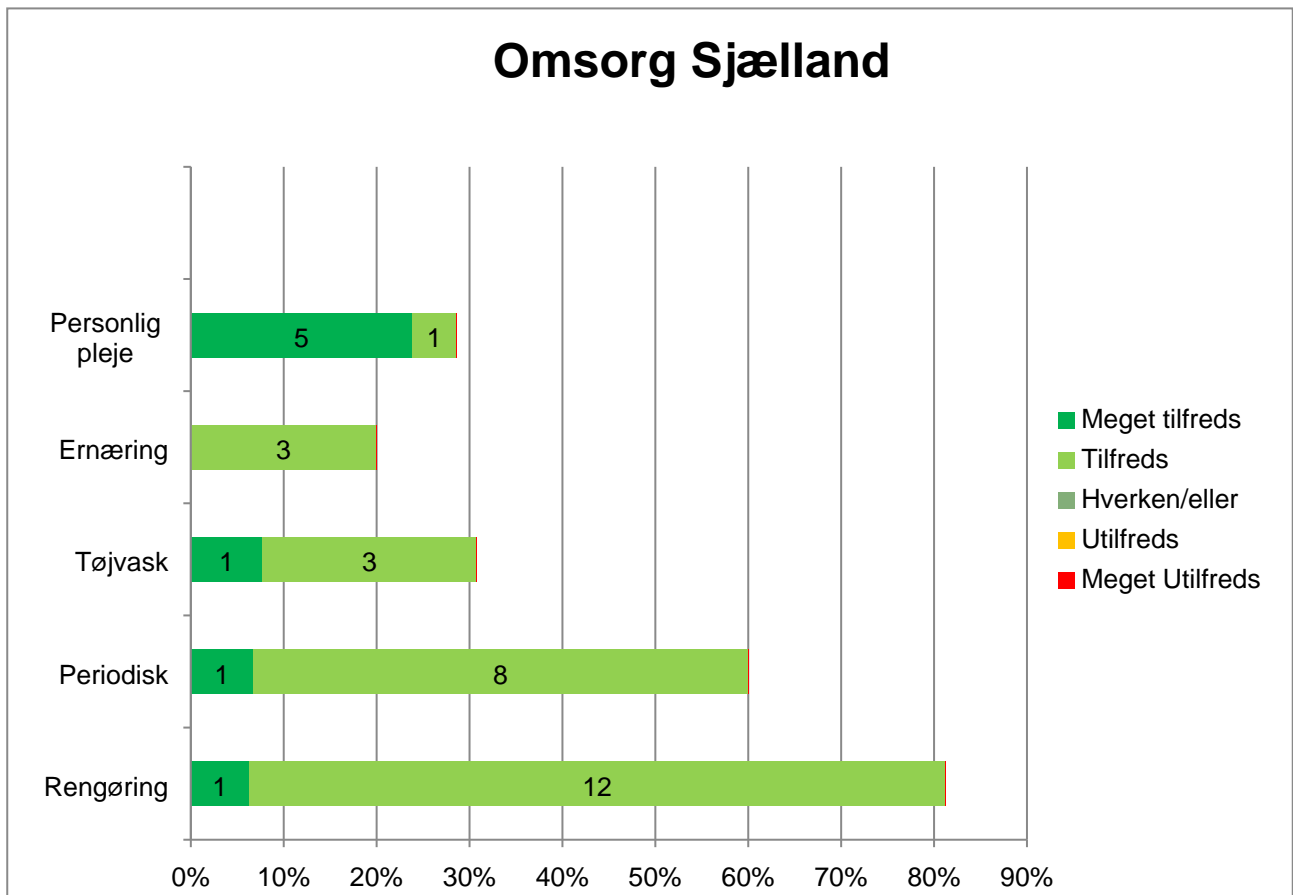
I løbet af 2017 er serviceniveauet for rengøring blevet reduceret fra hver 2. uge til hver 3. uge.

Det præciseres derfor, at de adspurgte borgere har svaret på deres tilfredshed med rengøring per gang hjælpen er leveret, og ikke ud fra om de var tilfredse med, at der er reduceret i frekvensen på hjælp til rengøring.

Der har været en tendens til, at borgere, der er blevet adspurgt, efter at serviceniveauet på hjælp til rengøring er reduceret til hver 3. uge, har givet udtryk for, at de ikke synes, rengøring hver 3. uge dækker deres behov for hjælp til rengøring.

Det har været gældende både for borgere, der er nystartet med hjælp til rengøring og for borgere, der er blevet reduceret i hjælp til rengøring efter det sidst vedtagne serviceniveau for hjemmehjælp.



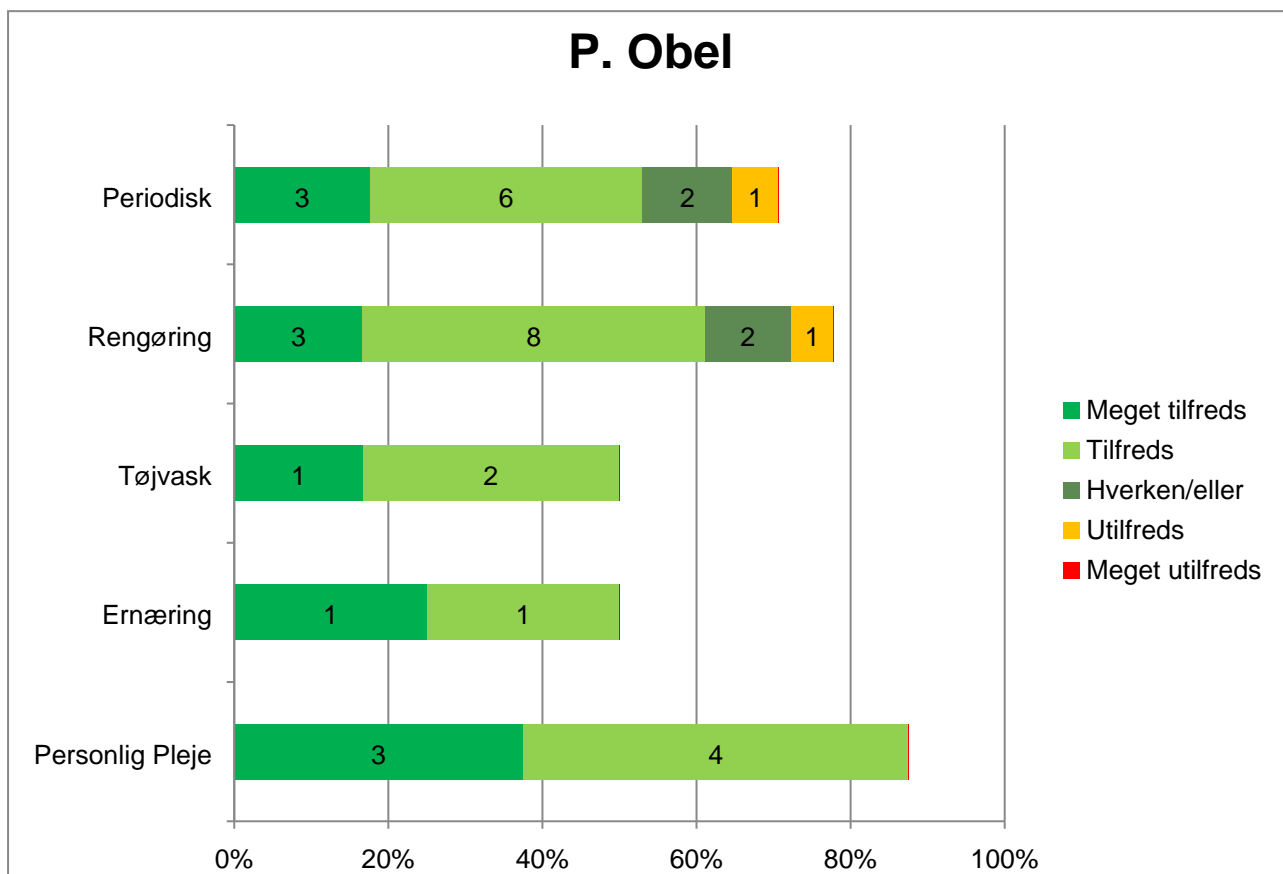


Samlet har der for denne leverandør af hjemmehjælp og pleje været:

13 tilsyn med 0 eller kun 1 anbefaling

0 tilsyn med 1 eller flere anbefalinger

0 tilsyn med flere anbefalinger afspejlende uacceptable forhold

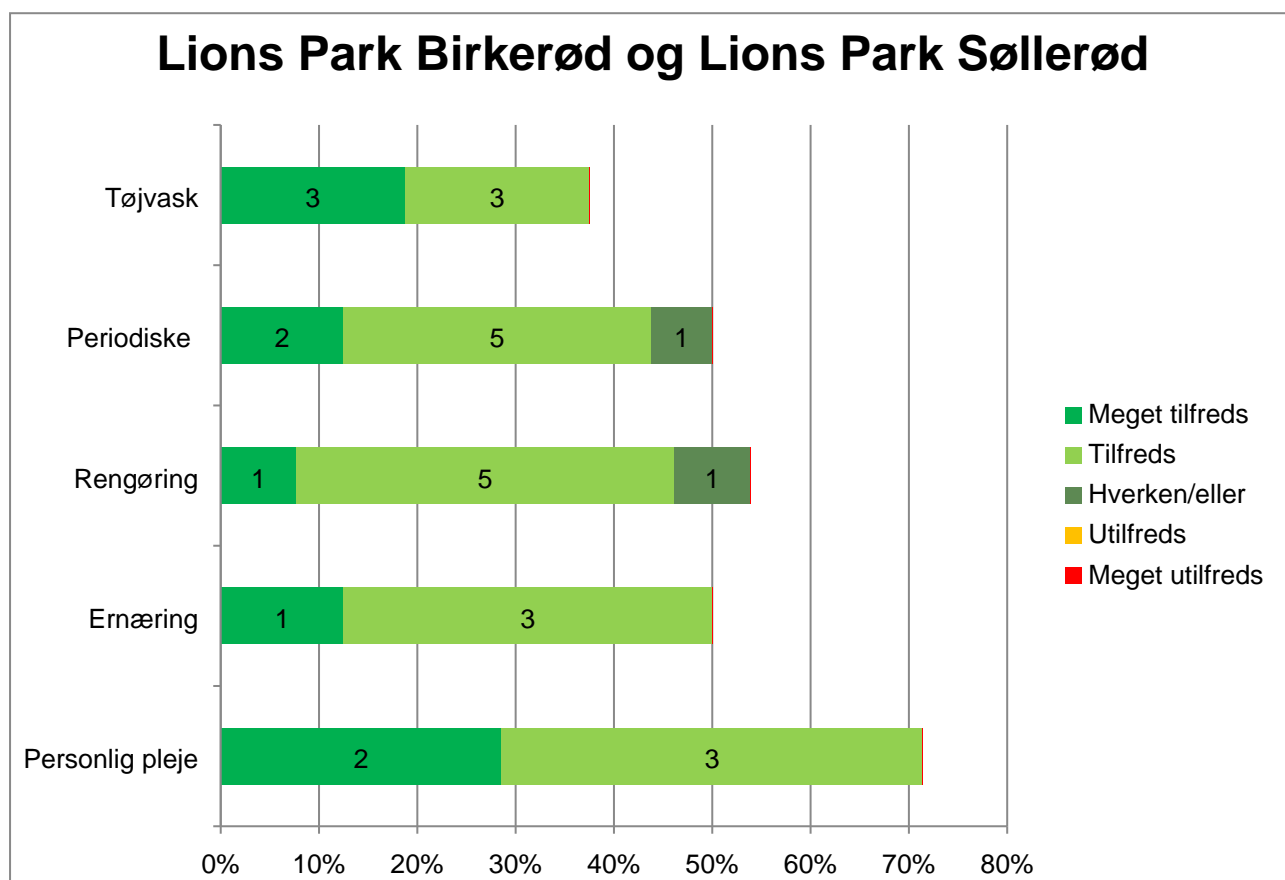


Samlet har der for denne leverandør af hjemmehjælp og pleje været:

15 tilsyn med 0 eller kun 1 anbefaling

0 tilsyn med 1 eller flere anbefalinger

0 tilsyn med flere anbefalinger afspejlende uacceptable forhold

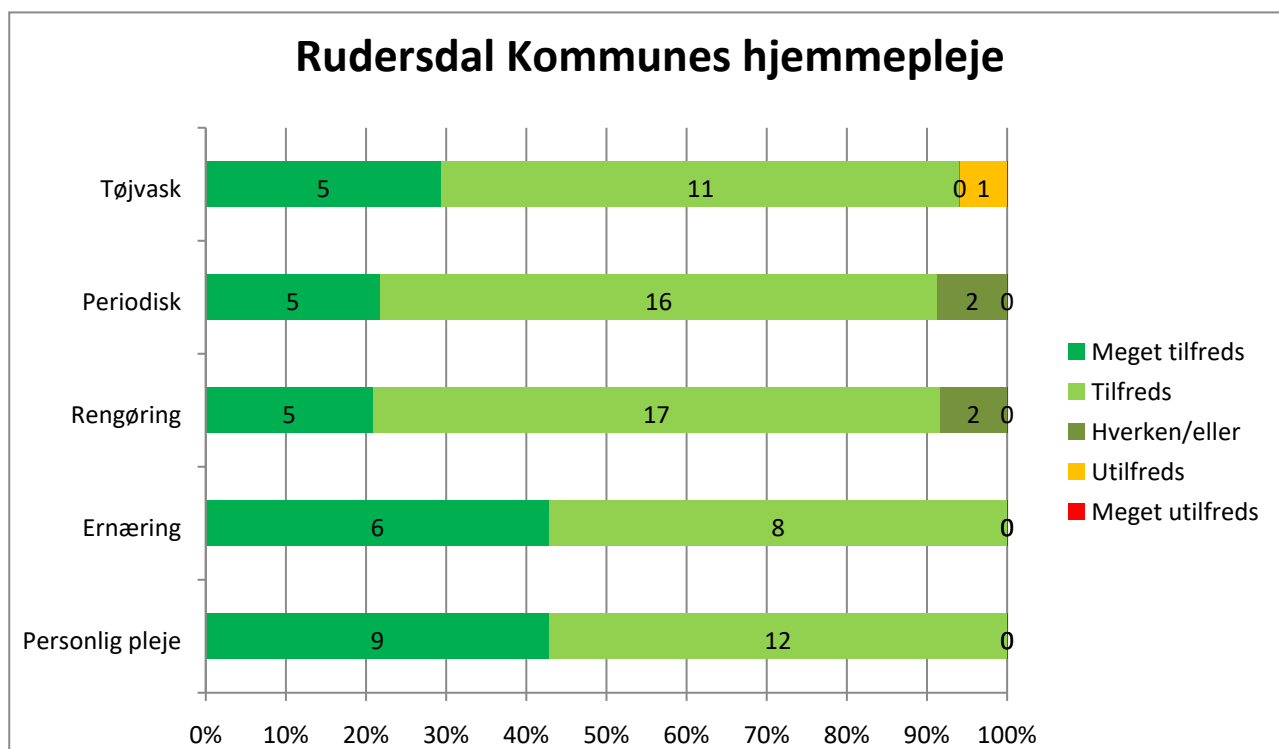


Samlet har der for denne leverandør af hjemmehjælp og pleje været:

7 tilsyn med 0 eller kun 1 anbefaling

2 tilsyn med 1 eller flere anbefalinger

0 tilsyn med flere anbefalinger afspejlende uacceptable forhold



Samlet har der for Rudersdal Kommunes hjemmepleje været:  
25 tilsyn med 0 eller kun 1 anbefaling  
0 tilsyn med 1 eller flere anbefalinger  
0 tilsyn med flere anbefalinger afspejlende uacceptable forhold

### Risikobaseret tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed

Ved tilsynet var styrelsens samlede konklusion:

#### Større problemer af betydning for patientsikkerheden

Styrelsen vurderer:

*Vurderingen af patientsikkerheden på behandlingsstedet er baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn.*

*Styrelsen har ved vurderingen lagt vægt på at der, på trods af at behandlingsstedet overordnet set virkede veldrevet med gode procedurer og systematik i praksis og at en hel del af målepunkterne var opfyldt, fandtes fejl i medicinhåndteringen, som udgjorde en betydelig risiko for patientsikkerheden.*

*Personalet havde, i en af de tre stikprøver, ikke fulgt den lokale instruks for medicinhåndteringen på flere områder, hverken ved dosering og ved udlevering af medicinen.*

*Personalet havde manuelt ikke ført medicinlisten korrekt ifølge lægens ordination, for et enkelt hjertepreparat, idet der var angivet et forkert antal tabletter om morgenen.*

Personalet havde heller ikke fulgt den lokale instruks for medicin håndtering om at kontrollere medicinlisten og antal tabletter, hverken ved dosering eller ved udlevering af medicinen om morgenen.

Konsekvensen var, at patienten kun havde modtaget en tredjedel af den ordinerede døgndosis for præparatet i de sidste fem døgn før tilsynet.

Ved tilsynet blev medicinlisten straks rettet, medicindoseringen straks korrigeret, lægen blev kontaktet og hændelsen blev indberettet som utilsigtet.

Det var dog Styrelsens vurdering at fejlen sandsynligvis ikke ville blive opdaget, før tidligst ved næste medicindosering, hvis ikke den var blevet opdaget ved tilsynet.

Flere personaler havde overset fejlen, både ved den sidste 14 dages medicindoseringen fem dage før tilsynet, ved en efterfølgende efterdosering af et andet præparat, og ved udlevering af morgenmedicinen i fem dage.

De øvrige uopfyldte målepunkter i medicin håndteringen var af mindre betydning for patientsikkerheden, og blev straks korrigeret ved tilsynet.

Styrelsen for Patientsikkerhed vurderer dog, at manglende overholdelse af den lokale instruks for medicin håndtering over flere dage og af flere personaler, udgør en så betydelig risiko for patientsikkerheden, at der skal gives påbud på alle uopfyldte målepunkter under medicin håndteringen.

Styrelsen har lagt vægt på, at der er tale om en skærpelse på baggrund af fejlmedicinering af meget potent medicin i form af tabl. Digoxin, og at det ikke blev opdaget ved de efterfølgende efterdoseringer af et andet potent medicinpræparat, tabl. Zolpidem samt ved de daglige morgenudleveringer af medicinen.

Alle målepunkter der omhandlede patientrettigheder var opfyldt. Der var uopfyldte målepunkter i journalføringen hvoraf de fleste straks blev korrigeret under tilsynet, og ledelsen på behandlingsstedet var i en proces med at sikre kvaliteten i den sundhedsfaglige dokumentation.

Nedenfor er henstillingerne fra Styrelsen for Patientsikkerhed sat ind i tabel fordelt efter hovedpunkter.

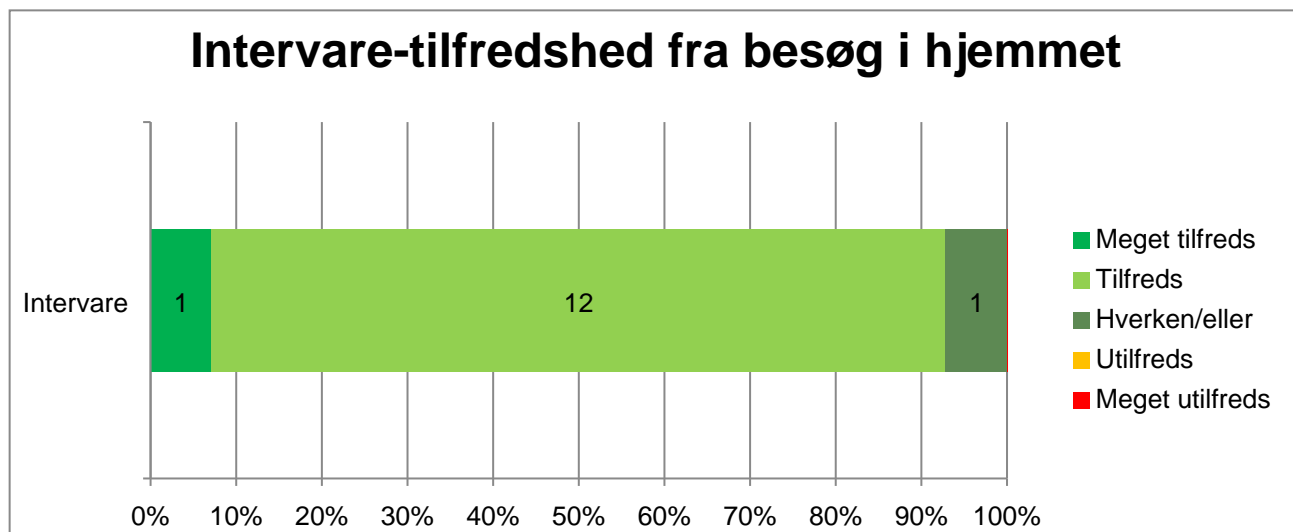
|                               | Antal henstillinger afgivet | Dokumentation for handleplan vedrørende krav er fremsendt til kommunen |
|-------------------------------|-----------------------------|--|
| Sygeplejefaglig dokumentation | 4                           | X  |

Nedenfor er påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed sat ind i tabel fordelt efter hovedpunkter.

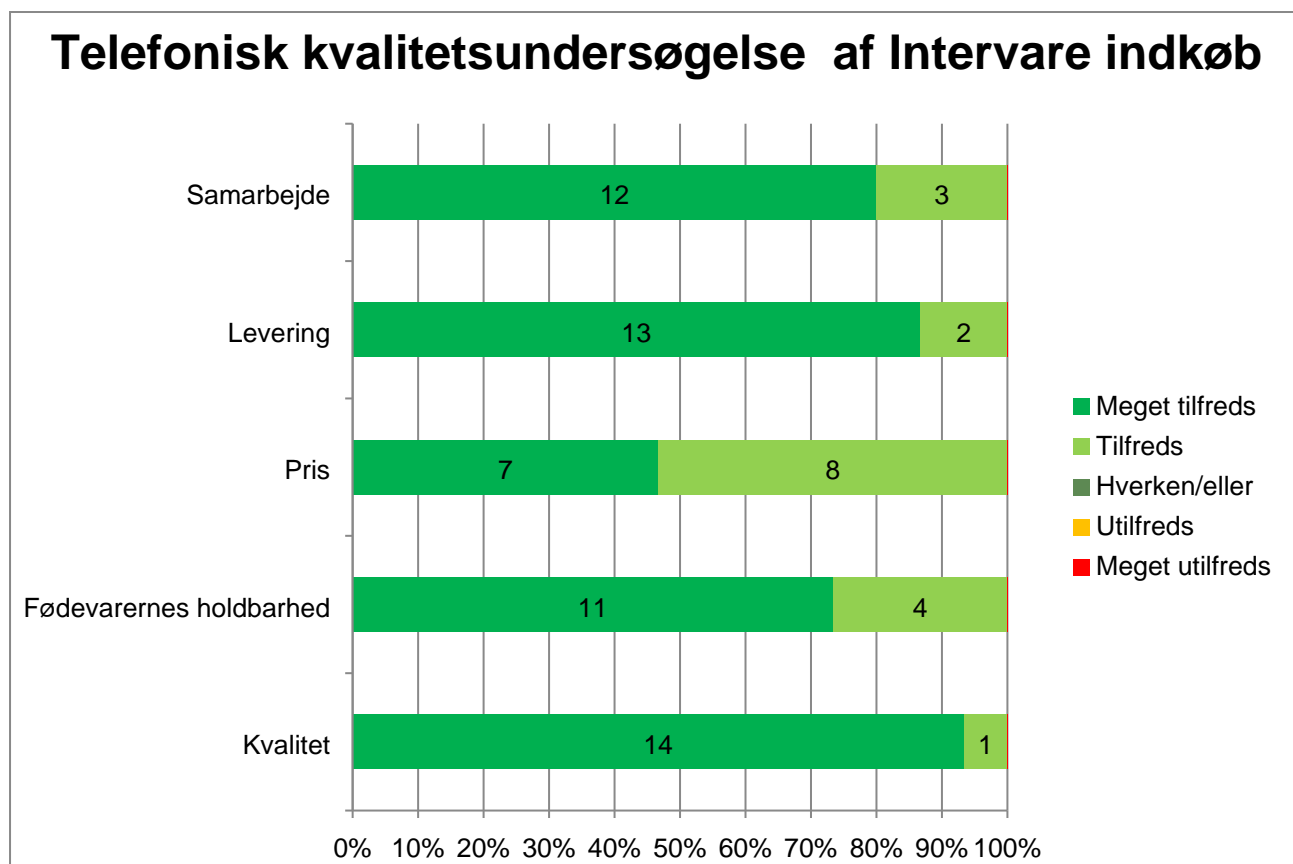
|                    | Antal påbud afgivet | Dokumentation for handleplan vedrørende krav er fremsendt til kommunen |
|--------------------|---------------------|--|
| Medicin håndtering | 1                   | X  |

## Indkøbsordninger

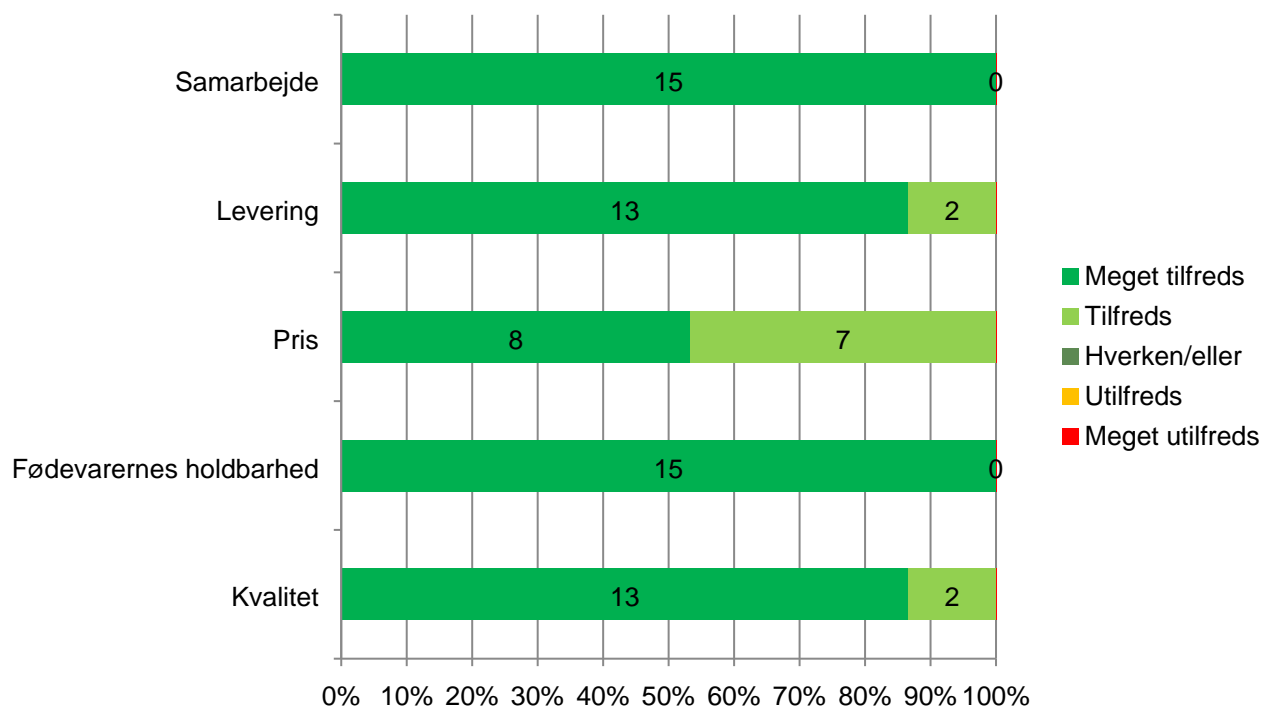
De to leverandører leverer varer bestil over nettet en gang ugentlig.



Ud af de 62 borgere, der havde besøg i hjemmet, havde 14 borgere indkøbsordning; disse 14 borgere have alle valgt Intervare.



## Telefonisk kvalitetsundersøgelse af Egebjerg Købmandsgård

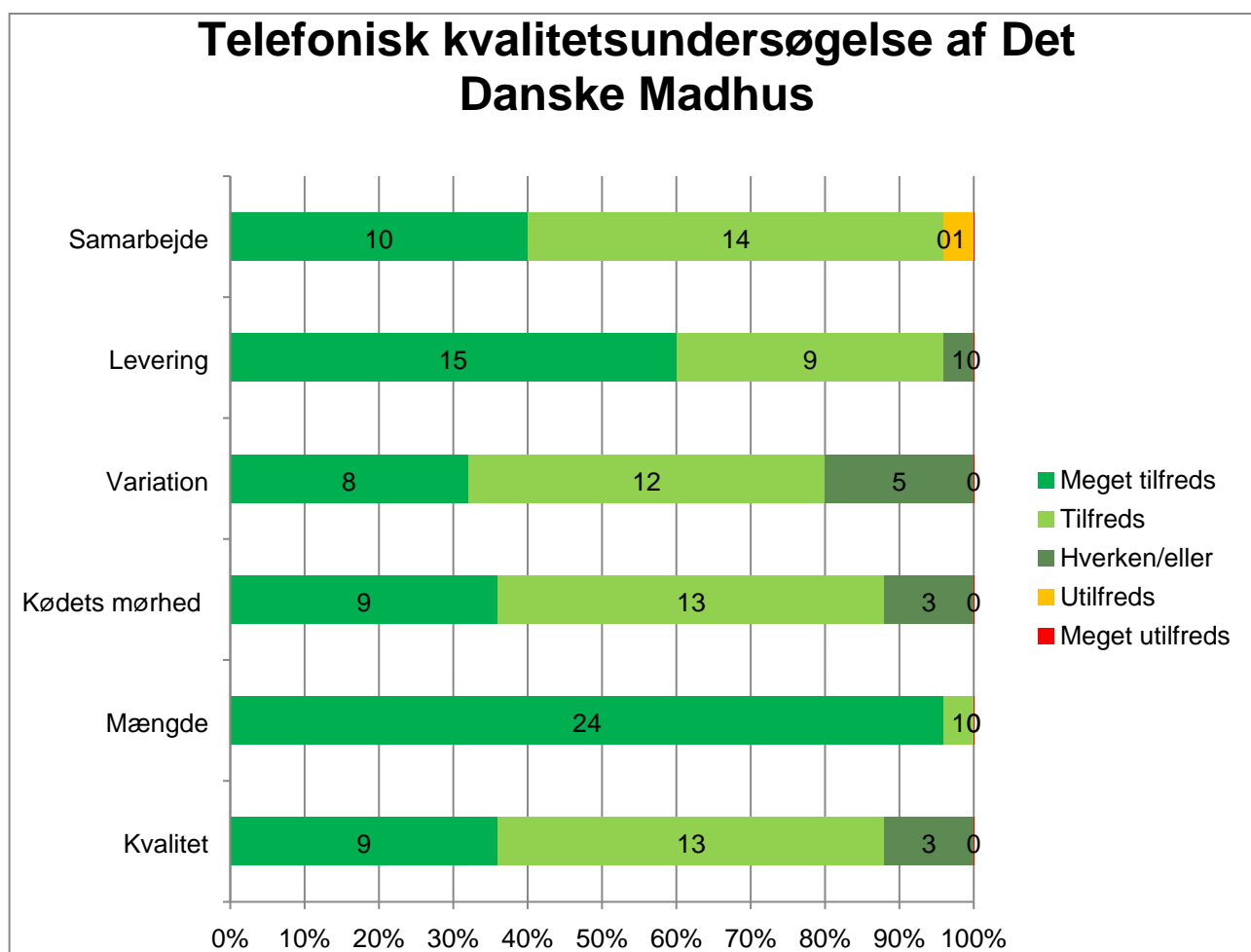


## Madservice

Det Danske Madhus leverer kølemad op til 2 gange ugentligt til opvarmning i hjemmet til borgere, der er visiteret til dette tilbud.

Ud af de 62 tilsyn, der er udført i hjemmene, havde 10 borgere madserviceordning fra Det Danske Madhus.

Tilsynet har desuden interviewet 15 borgere telefonisk for yderligere at klarlægge tilfredsheden med maden og stillet uddybende spørgsmål:





**RUDERSDAL  
KOMMUNE**

**Ældreområdet**  
Stationsvej 36  
3460 Birkerød  
Tlf. 46 11 50 50

**Åbningstid**  
Mandag-onsdag kl. 10-15  
Torsdag kl. 10-17  
Fredag kl. 10-13