

## Handleplan for Human Care 2021-2022 (opdateret i april 2022)

Tilsynets anbefalinger	Planlagte indsatser i Human Care	Status på indsatser pr. 19. april 2022
1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen prioriterer at få udarbejdet instrukser og procedurer på relevante faglige områder, og at der arbejdes målrettet med at sikre medarbejderne kendskab til samt anvendelsen af gældende instrukser.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opkvalificering af medarbejdere i elektronisk dokumentation.</li> <li>• Ugentlige møder i ledelsen mhp. løbende at opdatere og ajourføre instrukser og procedurer.</li> <li>• Ledelsen udarbejder en medarbejderhåndbog. Fra januar 2022 kvalitetssikres og implementeres medarbejderhåndbogen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opkvalificering af medarbejdere i elektronisk dokumentation sker løbende.</li> <li>• Ledelsen opdaterer løbende instrukser og procedurer.</li> <li>• Medarbejderhåndbog er udarbejdet og er udleveret til medarbejdere i april. Ledelsen opdaterer fremadrettet medarbejderhåndbogen 1 gang om året.</li> </ul>
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen hurtigst muligt får afklaret, hvor borgernes døgnrytmeplan skal dokumenteres, så kommunens krav på området kan overholdes. Samtidig anbefales det, at der iværksættes en målrettet indsats, hvor der sikres tydelige og handlevejledende beskrivelser af den personlige pleje og praktiske støtte, som borgerne modtager.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ledelsen har i dialog med Glostrup Kommune aftalt, hvordan besøgsplaner dokumenteres i Cura.</li> <li>• Det er iværksat, at medarbejderne undervises og instrueres i at dokumentere, og der følges løbende op.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ledelsen har i dialog med Glostrup Kommune aftalt en arbejdsdeling, således at visitationen står for handlingsanvisninger og Human Care dokumenterer i døgnrytmeplaner.</li> <li>• Human Care har iværksat at medarbejderne sidemandundervises i dokumentation og ledelsen følger løbende op.</li> </ul>
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne har kendskab til handlingsanvisninger på Sundhedslovsindsatser, så disse kan anvendes som et aktivt redskab.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ifm. sundhedslovsydelser tager Human Care kontakt til sygeplejen, hvis der opstår tvivlsspørgsmål omkring handlingsanvisningerne. Der arbejdes henimod at etablere et møde med sygeplejen hvert kvartal.</li> <li>• Human Care sikrer, at SOSU-hjælperne orienteres om deres ansvar i forhold til sundhedslovsindsatserne. Hjælperne bliver undervist af en SOSU-assistent i at tilgå handlingsanvisningerne, der ligeledes klargør formålet med dem.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er stadig behov for et mere formaliseret samarbejde mellem Human Care og sygeplejen, og ledelsen i Human Care tager initiativ til at få iværksat fælles møder minimum hvert halve år.</li> <li>• Human Care oplyser, at de ikke er i mål ift. dokumentation, men medarbejderne sidemandundervises i dokumentation af en SOSU-assistent.</li> </ul>
4. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes indsatser, som understøtter medarbejdernes dokumentation i observationsnotater, så det sikres, at der sker en løbende dokumentation af afvigelser og opfølgning hos borgerne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er udarbejdet en procedure mhp. at sikre, at besøgsplanen ændres, hvis borgerens behov ændrer sig, og at besøgsplanen som minimum opdateres hvert kvartal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At ændre i besøgsplanen eller melde tilbage mhp. at afslutte ydelsen til en borger, hvis borgerens behov har ændret sig, kræver en forståelse hos medarbejderne for den rehabiliterende tilgang, hvilket der fortsat arbejdes med.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOSU-hjælperne vil fra januar 2022 indgå i Human Cares tværkommunale læringsfællesskab, hvor en fastansat SOSU-assistent vil vejlede og undervise i at dokumentere i Cura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Det har if. Human Care vist sig at være en bedre løsning, at SOSU-assisten sidemandsunderviser medarbejderne i at dokumentere i Cura.</li> </ul>
5. Tilsynet anbefaler, at leverandøren sikrer, at borgerne modtager den hjælp og pleje, som de er visiteret til, og at der sikres tilbagemelding til myndigheden, såfremt borgernes funktionsniveau er forbedret i en sådan grad, at hjælpen ikke længere vurderes nødvendig.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbagemeldingspligten til visitationen tydeliggøres på personalemøder og gennem egenkontrol, og vigtigheden af at ydelserne modsvarer borgerens behov italesættes overfor medarbejderne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der er fortsat behov for at italesætte tilbagemeldingspligten til visitationen overfor medarbejderne, idet det fordrer forståelse for den rehabiliterende tilgang.</li> </ul>
6. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes indsatser, som medvirker til at sikre, at hjælpen leveres på de aftalte tidspunkter af vikarer og afløsere, så borgernes tilfredshed på området øges.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Når Human Care er udfordret i forhold til at kunne levere hjælpen til borgeren punktligt, fx pga. sygdom blandt medarbejdere, kontaktes borgeren telefonisk mhp. at sikre borgerens forståelse for, at kvalitetsstandarden indebærer, at der kan afviges med 30 minutter i forhold til det aftalte tidspunkt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Human Care oplyser, at ikke alle borgere har forståelse for at corona har medført sygdom i medarbejdergruppen, der har medført vikarer, men det vurderes, at det har en gavnlig effekt at borgeren telefonisk informeres om afvigelser jf. kvalitetsstandarden.</li> </ul>
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere besidder de fornødne kompetencer til at løse de praktiske opgaver i hjemmet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Human Care planlægger i marts 2022 en systematisk afdækning af manglende kompetencer blandt medarbejderne mhp. at sikre en opkvalificering.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Da Human Cares ressourceperson har opsagt sin stilling, er den systematiske afdækning udskudt til august, hvor medarbejderne skal udfylde et kompetenceskema ifm. MUS-samtaler mhp. opkvalificering.</li> </ul>
8. Tilsynet anbefaler, at der som en del af ledelsens arbejde med at sikre de organisatoriske rammer, arbejdes med at skabe en mødestruktur, som understøtter medarbejdernes mulighed for fastlagt sparring omkring borgerne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Human Care har en mødestruktur, hvor medarbejderne på et dagligt morgenmøde møder planlæggerne. Desuden har medarbejdere mulighed for telefonisk sparring døgnet rundt samt på personalemøder.</li> <li>Derudover er det planen, at når medarbejderne er trænet i at notere i observationer, vil ledelsen dagligt gennemgå observationerne mhp. at vejlede medarbejderne omkring borgeren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Human Care har pba. tilsynet ændret praksis, således at planlæggerne nu møder ind i Glostrup (i stedet for i Hvidovre) til at modtage medarbejderne.</li> <li>Der arbejdes fortsat med at komme i mål med observationerne.</li> </ul>
9. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes med at øge medarbejdernes viden om de utilsigtede hændelser, herunder hvad formålet er med indrapporteringen. Hertil anbefales, at der også rettes fokus på, hvordan der kan arbejdes med at sikre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Human Care er i opstartsprocessen med at registrere utilsigtede hændelser. Souschefen deltager pt. i et tværfagligt samarbejde om utilsigtede hændelser og er tovholder på at implementere indrapporteringen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Souschefen i Human Care oplyser at der er kommet mere fokus på at registrere utilsigtede hændelser i Human Care.</li> <li>Det er fortsat souschefen der indrapporterer utilsigtede hændelser pba. samtaler med medarbejderne, men der</li> </ul>

<p>systematisk læring på baggrund af de indrapporterede hændelser.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• I marts/april 2022 dannes en arbejdsgruppe bestående af medarbejdere på tværs af Human Care mhp. at sætte fokus på, at organisationen indrapporterer og lærer af utilsigtede hændelser.</li></ul>	<p>er fokus på, at organisationen lærer af utilsigtede hændelser, idet der videndeles på personalemøder.</p>
------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------