

Borgerrettet tracertilsyn i hjemmeplejen 2017

Tilsynsrapport
9.1.2018



Indhold

.....	1
1. Indledning	3
2. Baggrund	3
3. Metode	3
4. Formål og fokus	4
5. Resultater	4
5.1 Arbejdsdragt	4
Punkt 1; arbejdsdragten	4
Punkt 2; smykker, negle og ure	4
Punkt 3; værnemidler	5
5.2 Håndhygiejne	5
Punkt 1; borgernes oplevelser.....	5
Punkt 2; håndhygiejne	5
Punkt 3; kvalitetsopfølgning	5
Punkt 4; adgang til "hygiejnematerialer"	5
5.3 Handsker	6
5.4 Kendskab til retningslinjer	6
5.5 Organisationens fokus på hygiejne	6
6. Anbefalede udviklingsområder	6
Bilag 1	8

1. Indledning

I lighed med tracertilsynet i 2016 er det en positiv oplevelse at følge hjemmeplejens medarbejdere i borgernes hjem, hvor hjælpen bliver ydet med nærvær, tryghed og respekt. I tracertilsynet er det forsøgt at "forstyrre" praksis med spørgsmål og at skabe fokus på anvendelse, tilpasning og implementering af hygiejneretningslinjerne med det formål at skabe læring. Medarbejdere og ledere har været imødekommende og er gået åbent og konstruktivt ind i samarbejdet om tracertilsynene.

Et af tilsynets fokusområder har været at iagttage om medarbejderne er opmærksomme på at tilbyde borgerne hjælp til håndhygiejne før måltider og efter hjælp til toiletbesøg. Det viste sig imidlertid at de deltagende borgere var selvhjulpne i forhold til toiletbesøg og i forhold til at vaske hænder efter toiletbesøg og før måltiderne. Tracertilsynet har derfor ikke kunnet belyse, om medarbejderne er opmærksomme på at sikre ikke-selvhjulpne borgeres håndhygiejne i disse situationer.

Blandt borgerne tegner der sig et billede af, at de ikke synes at være særligt optagede af hygiejnetemaet. Generelt tager borgerne det som en selvfølge, at medarbejderne har styr på det med hygiejnen. Ingen af borgerne har udtrykt direkte utilfredshed med kvaliteten. Dog nævner to borgere, at medarbejderne ikke altid er så gode til at vaske hænder, mens en anden borger oplever at en medarbejder spritter hænder hele tiden.

2. Baggrund

Det fremgår af Sønderborg Kommunes Tilsynspolitik Hjemmepleje Social og Senior, at myndighedsafdelingen er ansvarlig for at gennemføre borgerrettede tilsyn, der tager afsæt i borgernes oplevelser af det konkrete forløb og i medarbejdernes planlægning, udførelse og opfølgning på de visiterede indsatser. Tracertilsynet er en metode hvor flere borgerforløb følges ved observationer, interviews og gennemgang af dokumentation.

Tracertilsynene for 2017 er udført i oktober-november hos borgere tilknyttet hhv. den kommunale hjemmepleje og de private hjemmeplejeleverandører, Danske Diakonhjem Fritvalg og CaRas pleje og omsorg. Rapporten indeholder tilsynets resultater samt anbefalede udviklingsområder.

3. Metode

Der er udført 11 tracerforløb fordelt på de kommunale og private leverandører af hjemmepleje.

Målgruppen er borgere >75 år, som modtager hjælp til måltider og/eller toiletbesøg.

Der er foretaget tracer ved observation og ved interviews af hhv. borgere og medarbejdere hos leverandørerne (kontaktperson og daglig leder).

Tilsynene er gennemført af konsulenter ansat i hhv. staben og myndighedsafdelingen i Social og Senior.

Tracertilsynene er stikprøver, der samlet set viser nogle tendenser på området. Selv om der ikke er tale om en repræsentativ undersøgelse er det vurderingen, at metoden giver et godt indblik i tilsynets fokusområder.

4. Formål og fokus

Formålet med tracertilsynet er at undersøge om de kommunale opgaver bliver løst i overensstemmelse med kommunalbestyrelsens beslutninger.

Tracertilsynet har i 2017:

- Undersøgt borgerforløb med fokus på *hygiejne* hos borgere der får hjælp til måltider og/eller toiletbesøg.
- Taget afsæt i gældende retningslinjer fra Statens Serum Institut og Sønderborg Kommune. Der er taget udgangspunkt i retningslinjerne for hygiejne.

Tracertilsynet har følgende fokusområder:

- Arbejdsdragt
- Håndhygiejne
- Handsker
- Kendskab til retningslinjer
- Organisationens fokus på hygiejne.

5. Resultater

Denne rapport kan ikke give et klart svar på om og i hvilket omfang, leverandørerne af hjemmepleje lever op til retningslinjerne vedrørende hygiejne. Det skyldes i overvejende grad at retningslinjerne ikke er tilstrækkeligt præcise i deres beskrivelse af kravene til håndhygiejne, brug af handsker og regler for arbejdsdragt. På baggrund af observationer hos borgerne og de efterfølgende interviews er det indtrykket, at retningslinjerne er svære at læse og forstå og at omsætte til daglig praksis.

I interviewene giver ledere og medarbejdere udtryk for, at de kender og anvender retningslinjerne. I forbindelse med de uddybende spørgsmål viser det sig, at der er usikkerhed omkring korrekt praksis. Adspurgt refererer medarbejdere og ledere i tvivlstilfælde overvejende til personlige holdninger, forståelser og løsninger fremfor fakta fra retningslinjerne, når de skal beskrive og begrunde, hvornår de hhv. gør og ikke gør hvad, og hvorfor.

I relation til tilsynets fokusområder er der følgende resultater:

5.1 Arbejdsdragt

Punkt 1; arbejdsdragten

- Generelt lever arbejdsdragten op til kravene
 - o Der er opmærksomhedspunkter i forhold til
 - vask af jakker og trøjer som del af arbejdsdragten hos flere leverandører.
 - omklædning hos en leverandør.
 - skift af uren arbejdsdragt hos en leverandør.
 - at holde sin arbejdsdragt ren hos en leverandør.

Punkt 2; smykker, negle og ure

- Generelt er det observeret at medarbejderne følger retningslinjen vedr. smykker, negle og ure

- Borgerne fortæller at de møder medarbejdere, der ikke følger retningslinjen
- Der er opmærksomhedspunkter i forhold til
 - neglelak hos en medarbejder
 - behov for ledernes fokus på området.

Punkt 3; værnemidler

- Generelt kender og anvender leverandørerne de relevante værnemidler.

5.2 Håndhygiejne

Punkt 1; borgernes oplevelser

- Generelt har borgerne tiltro til at medarbejderne har korrekt håndhygiejne
 - Der er et opmærksomhedspunkt i forhold til
 - At en borger fortæller, at medarbejderne ikke altid vasker hænder før tilberedning af mad

Punkt 2; håndhygiejne

- Observation af og interviews med medarbejdere og ledere om håndhygiejne viser at der er stor variation i forståelsen af, hvornår man skifter opgave og derfor skal udføre håndhygiejne.
 - Der er opmærksomhedspunkter i forhold til
 - at håndvask og hånddesinfektion foretages i kortere tid end foreskrevet i retningslinjen.
 - hvornår der skal foretages håndhygiejne og hvilke form for håndhygiejne.
 - håndhygiejne i forbindelse med medicindispensering, da retningslinjen er uklar.
 - hygiejne i forbindelse med brug af telefoner.

Punkt 3; kvalitetsopfølgning

- Lyskassen til systematisk kvalitetsopfølgning af håndhygiejnen er anvendt af to leverandører.
 - Der er et opmærksomhedspunkt i forhold til:
 - at lederne dels ikke er klar over at det fremgår af retningslinjen, at lyskassen skal anvendes som selvkontrol en gang årligt og dels at lederne ikke har anvendt resultaterne til læring.

Punkt 4; adgang til "hygiejnematerialer"

- Generelt har borgerne "hygiejnematerialer" til rådighed for medarbejderne.
 - Der er opmærksomhedspunkter i forhold til:
 - at det er uklart hvem hos udfører der ved opstart af hjælpen informerer borgerne om, at de skal stille "hygiejnematerialer" til rådighed.
 - ansvaret for at der kontinuerligt er "hygiejnematerialer" til rådighed i hjemmet.
- Generelt anvender medarbejderne køkkenrulle til aftørring af hænder.
 - Der er et opmærksomhedspunkt i forhold til

- at tre medarbejdere anvender flergangshåndklæde.
- at en leder anbefaler medarbejderne i meget urene hjem at undlade at vaske hænder og udelukkende anvende hånddesinfektion.

5.3 Handsker

- Generelt ses der stor variation i hvornår medarbejderne anvender handsker.
 - o Der er opmærksomhedspunkter i forhold til:
 - at det er uklart i retningslinjen hvornår handsker skal anvendes.
 - at ledere og medarbejdere ved interview bliver i tvivl om korrekt praksis.
 - at en leverandør har udarbejdet en lokal retningslinje, som ikke er i overensstemmelse med den tværgående retningslinje vedrørende hvor længe det samme par handsker må anvendes.
- Generelt følger et flertal af medarbejderne ikke retningslinjen om hånddesinfektion før og efter brug af handsker.

5.4 Kendskab til retningslinjer

- Generelt refererer medarbejdere og ledere til at retningslinjer findes i Infonet.
 - o Der er opmærksomhedspunkter i forhold til:
 - at retningslinjerne er svære at finde.
 - at begreberne i retningslinjerne er svære at forstå og relatere til praksis.
 - at det ikke fremgår tydeligt og entydigt i hhv. retningslinje, kompetencekort og e-learning, hvornår der skal anvendes handsker ved sundhedsfaglige ydelser.

5.5 Organisationens fokus på hygiejne

- Generelt er der forskel på ledernes og medarbejdernes opfattelse af hvordan og hvor meget der er fokus på hygiejne.
 - o Der er et opmærksomhedspunkt i forhold til:
 - at omsætte, relatere, anvende og følge op på hygiejneretningslinjerne i den daglige praksis.

6. Anbefalede udviklingsområder

På baggrund af tilsynet er der følgende anbefalede udviklingsområder:

- At sikre alle let tilgængelighed til en ren arbejdsdragt og at arbejdsdragten har korrekt størrelse og pasform.
- At lederne øger fokus på anvendelse af smykker, neglelak og ure.
- At sikre at retningslinjerne er præcise i forhold til anvendelsen i praksis.
- At sikre at retningslinjerne er let tilgængelige for alle leverandører.
- At afklare ansvar og roller i forbindelse med selvkontrol ved hjælp af lyskasse, herunder opfølgning.
- At sikre en kontinuerlig og praksisnær tilgang til implementering af og opfølgning på hygiejneretningslinjer.
- At afklare ansvar og roller i forhold til at sikre at der er "hygiejnematerialer" til rådighed i borgers hjem.

- At skabe klarhed i forhold til håndtering af telefoner, kuglepenne og navneskilte i et hygiejnemæssigt perspektiv.

Bilag 1

Indikatorer og fund

<p>Punkt 1 Arbejdsdragt (uniform/privat tøj). Type - brug - skift - vask.</p> <p>Supplement til arbejdsdragt, fx kortærmet trøje, sjælevarmer, vest, tørklæde.</p> <p>Punkt 2 Smykker, ur, Ja/Nej</p> <p>Negle, Lange - korte - neglelak.</p> <p>Punkt 3 Værnemidler (beskytter arbejdsdragt og/eller medarbejderen selv). Type - brug.</p>	<p>Punkt 1 - Arbejdsdragt Generelt lever arbejdsdragten op til kravene.</p> <p>Der er forskellige udfordringer i forhold til vask og omklædning. 3 kommunale leverandører fortæller at fleecetrøjer krymper, når de sendes til vask, og at det generelt tager lang tid før jakke / fleecetrøje kommer tilbage fra vask. Det betyder at medarbejderne tager fleecetrøjer/jakker med hjem til vask, selv om vask af arbejdsdragten indgår i ordningen. Det er spørgsmålet om det kan forsvares ifølge retningslinjerne?</p> <p>Hos en leverandør observerer vi at nogle medarbejdere allerede er omklædte i leverandørens arbejdsdragt, da de møder på arbejde den pågældende morgen. Ifølge ledelsen er det ikke tilladt. Det er uklart om leverandøren har retningslinjer, der beskriver leverandørens krav til medarbejderne i den situation.</p> <p>Hos en leverandør er det observeret at to medarbejdere har en anden slags bukser på end deres kollegaer. Hos en anden leverandør oplyser man at der er medarbejdere, der anvender egne bukser da de oplever, at arbejdsbukserne har en dårlig pasform. Medarbejderne hos en leverandør anvender private bukser i kombination med en arbejdsdragt, der stilles til rådighed af leverandøren. I tilfælde af forurenede arbejdstøj skal medarbejderne derfor hente rene bukser på egen bopæl for efterfølgende at køre til virksomhedens adresse for at skifte hele/dele af arbejdstøjet. Det virker uhensigtsmæssigt i forhold til at sikre medarbejderne en nem mulighed for skift af arbejdsdragt ved forurening.</p> <p>Hos en medarbejder observeres det at borgers tøj og sengetøj er i fuld berøring medarbejderens arbejdsdragt uden, at medarbejder bemærker dette og heller ikke handler på dette og/eller overvejer, om der er grundlag for at tage særlige forholdsregler som følge heraf.</p> <p>En leder siger: Jeg ved at nogle bruger egne bukser pga. dårlig pasform af arbejdsbukser. De ved at bukserne skal vaskes ved 60 grader, men jeg ved ikke om det sker. Jeg vil være mere skrap på at der skal findes arbejdsbukser, som de kan passe.</p> <p>En anden leder siger: Et par medarbejdere har en skriftlig særaftale om brug af egne bukser. Jeg kommenterer det, hvis de andre ikke benytter deres arbejdsdragt. En aftenvagte mødte ind omklædt, det gav jeg videre til hendes leder.</p>
---	---

	<p>En medarbejder siger: I vores gruppe er der fokus på at vi skal bruge de rigtige bukser, men jeg ser andre der bruger deres egne bukser.</p> <p>Leder fortæller, at medarbejderne er usikre på, hvordan de håndterer deres jakke. Må de tage den med ind i borgers hjem?</p> <p>Punkt 2 - Smykker, negle og ure Generelt har vi set, at medarbejderne har korte negle, ingen neglelak smykker eller ure. Der er observeret en medarbejder med neglelak.</p> <p>Ca. 50 % af borgerne giver udtryk for, at de ind imellem møder medarbejdere med neglelak og/eller smykker.</p> <p>I interviews udtrykker lederne forskellig grad af opmærksomhed i forhold til smykker og negle. Afledt af interviewet italesætter en leder at vedkommende vil have øget opmærksomhed på området. En anden leder oplyser, at hun har sendt medarbejdere afsted efter neglelakfjerner og neglesaks. Hun oplyser også at hun har været nødt til at slå hårdt ned på skridttællere. Personalet tror at det er OK at bruge dem, når det var en gave. "Jeg er nødt til hele tiden at holde øje og påtale de ting – det er lidt utroligt".</p> <p>Punkt 3 - Værnemidler Medarbejderne og lederne kender de relevante værnemidler og medarbejderne har adgang til dem.</p>
<p>Punkt 1 Håndhygiejne Erfaringer – praksis. Håndsæbe – håndsprit: Hvornår, førstevalg, varighed. Håndklæde – køkkenrulle.</p> <p>Punkt 2 Vask af hænder (borger) før måltider og efter toiletbesøg Erfaringer – praksis.</p> <p>Punkt 3 Adgang til hygiejnematerialer Handsker, flydende håndsæbe,</p>	<p>Punkt 1 – Borgernes oplevelser Generelt udtrykker de interviewede borgere tiltro til, at medarbejderne gør det korrekt. To borgere nævner, at medarbejderne ikke altid er så gode til at vaske hænder. En borger oplever, at medarbejder spritter hænder af hele tiden.</p> <p>Punkt 2 - Håndhygiejne Varighed af håndvask og afspritning Generelt lever varigheden af håndvask og afspritning ikke op til retningslinjen. En medarbejder oplyser at hun ikke er i tvivl om kravene, at hun overholder dem, men ikke tager tid. Forelagt observation (håndsprit mindre end 30 sek.) fortæller vedkommende, at ved brug af håndsprit er hendes hænder tørre efter 20 sek., og at hun – hvis hun bruger en større portion håndsprit - er bange for at spilde, da det giver pletter på klinker og trægulve. Medarbejderen har ikke umiddelbart nogen fornemmelse af, om hun bruger den anviste mængde håndsprit. Ved håndvask ses indgnidning af sæbe i mindre end de i retningslinjen angivne 15 sek.</p>

<p>desinfektionsmiddel, køkkenrulle, håndklæde til engangsbrug, hudplejemidler.</p> <p>Punkt 4 Hygiejne ved håndtering af telefoner, kuglepen m.m. Navneskilte Erfaringer – praksis</p> <p>Punkt 5 Rengøring af telefoner</p> <p>Punkt 6 Borgers håndhygiejne</p>	<p>Observation Observation af håndhygiejne viser, at der er stor variation i forståelsen af, hvornår man skifter opgave og hvornår medarbejderne skal udføre håndhygiejne. F.eks. spritter/vasker nogle medarbejdere hænder hele tiden, mens andre enten helt undlader eller sjældent gør det. Ved forespørgsel giver medarbejdere og ledere udtryk for usikkerhed i forhold til, hvornår der skal udføres håndhygiejne. Tre medarbejdere udtrykker, at de gør det "hellere end gang for meget end for lidt".</p> <p>Hos en borger ses, at medarbejder ikke udfører korrekt håndhygiejne, da vedkommende ikke vasker hænder mellem nedre toilette (med handsker) og opvask.</p> <p>Hos en anden borger ses at 2. hjælper ikke udfører håndhygiejne før og efter plejeopgaven hos borger. Det observeres at en medarbejder hoster ned i albuebøjningen under den personlige pleje.</p> <p>Medicinhåndtering Medarbejderne udfører ikke specifikt håndhygiejne lige før de hælder medicin op til borgerne fra medicinæskerne.</p> <p>Punkt 3 - Kvalitetsopfølgning Lyskasser En leverandør kender ikke til lyskassen. Tre leverandører har ikke benyttet den tidligere eller indenfor det sidste år. To har benyttet den det sidste år. Lyskassen anvendes ikke systematisk til kvalitetsopfølgning på håndhygiejnen. Generelt er lederne ikke klar over at det fremgår af retningslinjen, at den skal anvendes som selvkontrol en gang årligt. Lederne synes dog, at det er en god ide og ønsker at begynde at gøre mere brug af lyskassen.</p> <p>Punkt 4 – Adgang til hygiejnematerialer Tilgængelighed hos borger Hos to ud af 11 borgere var der ikke køkkenrulle eller håndklæde til engangsbrug til rådighed. Hos to borgere var der ikke flydende sæbe i hjemmet.</p> <p>Generelt er borgerne ikke bevidste om, at de skal have flydende håndsæbe, køkkenrulle eller håndklæde til engangsbrug tilgængeligt for medarbejderne. En enkelt borger kan ikke forstå, at det skal være nødvendigt. Hos en borger anvendes flergangshåndklæde, da husstanden mener, at det er noget pjat. Det accepterer leder og medarbejdere angiveligt. En leder siger: Jeg håber at personalet vil sige det til mig, hvis der er problemer med det ude hos borgerne, men jeg har ikke sagt det til dem. Det vil jeg være mere skarp på at holde øje med på mine ledelsestilsyn.</p>
---	---

En medarbejder siger: I praksis kan der være problemer, for nogle borgere vil bare ikke stille det til rådighed.

Medarbejdere og ledere fortæller at borgerne skal have det til rådighed, men flere af dem er usikre på hvem der informerer borgerne. En leverandør fortæller, at det er myndigheden, der informerer borgerne (henviser til pjecen *Personlig hjælp og pleje – Hjemmeplejen*, som den kommunale hjemmepleje har udarbejdet til sine borgere).

Uklart hvem der tager ansvaret, når der mangler eks. håndsæbe, handsker mm., når medarbejderne svarer: "Det plejer der at være".

Hos fem borgere blev der brugt opvaskemiddel til håndvask. Hos fire af dem var der flydende sæbe tilgængeligt i andet rum.

Hos en borger findes der ikke flydende håndsæbe i hjemmet. Medarbejder oplyser, at de ikke vasker hænder der, så de mangler ikke håndsæbe (skyldes ikke fx uhygiejniske forhold i hjemmet). Adspurgt hvad de så gør ved synlig forurening er svaret: Vand og sprit + tørrer hænder i et (flergangs)håndklæde, som kun de benytter. Efterfølgende oplyser borger, at *hun* benytter håndklædet + at hun antager, at *de* benytter køkkenrulle.

Ved interview fortæller en leverandør, at der findes hjem, hvor de undlader håndvask på grund af fx uren sæbedispenser, (meget) uhygiejniske omgivelser, nikotinaflejringer.

En leder siger: Jeg håber, at de spritter af i 30 sek., men jeg kan godt være i tvivl. At vaske og spritte hænder tager jo alt-i-alt 1 minut. Det er lang tid. På sygehuset skulle vi spritte hænder før og efter besøg. Jeg ved ikke om det også gælder i hjemmeplejen, og om de gør det.

Medarbejderne anvender generelt køkkenrulle til aftørring af hænder. I tre tilfælde anvendes gentagende gange henholdsvis viskestykke og håndklæde til flergangsbrug. En leder siger: Håndklæder skal helst være engangs, men vi har et par hjem hvor der ikke rigtig er forståelse for det, så der bruger vi det samme håndklæde flere gange.

Punkt 5 – Rengøring af telefoner

I interviews gives der udtryk for forskellig praksis på området. Interviews med forskellige medarbejdere og ledere hos samme leverandør viser, at der er ikke er overensstemmende svar og tvivl i forhold til praksis. Nogle ledere og medarbejdere giver udtryk for, at der er klude til rengøring af telefoner; her har de enkelte medarbejdere selv ansvar for rengøringen.

	<p>Der ses en uoverensstemmelse mellem lederes og medarbejderes opfattelse af tilgængelighed af rengøringsklude til telefoner, idet fx en medarbejder giver udtryk for, at de ikke er tilgængelige, mens lederen oplyser at kludene står på hendes kontor. En medarbejder oplyser, at hun af egen drift og med egne renseservietter rengør sin telefon ved vagtens start.</p> <p>Andre steder giver medarbejdere og ledere udtryk for, at det ikke er et område, som de har særligt fokus på eller særlig arbejdsangang for.</p> <p>En leder siger: Kan telefonerne tåle det? Og med hvad?</p> <p>Praksis ved brug af telefon i borgers hjem: Se under praksis ved brug af handsker.</p> <p>En medarbejder siger: Hvis jeg har nødkaldstelefonen så er jeg nødt til at svare, med mindre jeg står midt i et bad, så lader jeg den gå videre. I den situation har jeg ikke tid til at rengøre mine hænder, så svarer jeg. Men hvis jeg har handsker på så er mine hænder også rene nok til at jeg kan svare telefonen.</p> <p>Placering af navneskilt m.m. Vi observerer at navneskiltets placering udgør en hygiejnemæssig udfordring, da skiltet kommer i berøring med borger og med borgers omgivelser, fx seng og sengetøj. Dette uanset om navneskilt (m.m.) er fastgjort i øverste eller nederste kittellomme.</p> <p>En medarbejder beskriver samme problemstilling, at navneskiltet (m.m.) fx hænger i, dasker hen over maden/over vasketøjet. Medarbejderen har derfor sit navneskilt m.m. hængende under kitlen, hvorfra hun hurtigt kan få fat i det mhp. identifikation, da det andet ikke fungerer.</p> <p>Punkt 6 – Borgers håndhygiejne Ikke relevant hos de besøgte borgere, da de har været selvhjulpne.</p>
<p>Engangshandsker Erfaringer – praksis. Brug – skift – opbevaring. Håndhygiejne før/efter brug. Varighed.</p>	<p>En borger undrer sig over at der anvendes handsker til alt og hele tiden. Samme borger undrer sig over at nogle medarbejdere anvender handsker ved indsmøring med almindelig hudcreme på fødderne, mens andre ikke benytter handsker til opgaven.</p> <p>Generelt ses der stor variation i, hvornår der anvendes handsker. Ledere og medarbejdere giver udtryk for at de "har styr på", hvornår der skal anvendes handsker. Ved uddybning i interview er der usikkerhed om, hvornår der skal anvendes handsker, fx om der skal anvendes handsker ved eksempelvis hårvask og vask af ryg.</p>

	<p>En medarbejder udfører øvre toilette med handsker på. Benytter de samme handsker mens hun børster borgers protese og da hun efterfølgende åbner skabslåger for at sætte diverse ting på plads.</p> <p>To medarbejdere giver udtryk for at bruge handsker oftere end de måske behøver; dette af hensyn til at beskytte sig selv mod allergi som følge af direkte hudkontakt med fx en del parfumestoffer m.m. Dette gælder både ved personlig pleje og ved rengøring/opvask.</p> <p>En leder siger: Jeg tænker, at handsker skal bruges til alt, men det er vel en situationsvurdering. Det kan jo være en beskidt borger/et beskidt hjem. At bruge handsker kan også handle om borgernes/medarbejdernes oplevelse af tryghed. En anden leder siger: Jeg har lært, at de skal bruge handsker til øvre toilette, men det er nok også et skønsspørgsmål.</p> <p>En tredje leder: Jeg forventer at de bruger handsker ved nedre toilette, personlig pleje, gulvvask og rengøring af toilet/badeværelse.</p> <p>En leverandør har udarbejdet egen instruks for, hvor længe man må have det samme par handsker på (20 min). Varigheden er ikke i overensstemmelse med den tværgående instruks (10 min).</p> <p>Retningslinjen om at spritte hænder før og efter brug af handsker bliver efterlevet forskelligt. Et flertal af medarbejderne efterlever ikke retningslinjen. Ved interview fortæller nogle ledere og medarbejdere, at det kan være vanskeligt at efterleve, da hænderne er våde efter sprit, og at de derfor ikke kan få handskerne på. En daglig leder og to medarbejdere kender ikke kravet om, at de skal spritte hænder før og efter brug af handsker.</p> <p>Handsker I et hjem er der ikke adgang til handsker. Medarbejder fortæller at vedkommende altid har handsker i lommen. Leder nævner at flere medarbejdere har samme praksis.</p> <p>Medicin håndtering Når medarbejderne hælder medicin op til borgerne fra medicinæskerne benytter de ikke handsker. En medarbejder, som doserer medicin, benytter handsker. Det fremgår ikke tilstrækkeligt tydeligt – og entydigt - i hhv. retningslinje, kompetencekort og e-learning om der skal anvendes handsker ved medicindispensering.</p>
Kendskab til retningslinjer	Generelt svarer ledere og medarbejdere, at de kender retningslinjerne. Det er uklart, hvilke retningslinjer de refererer til.

	<p>Generelt fortæller medarbejdere og ledere at retningslinjerne kan findes i Infonet. To medarbejdere og en leder fortæller, at de bruger google, når de er i tvivl. Nogle medarbejdere og ledere fortæller, at det er svært at finde konkrete retningslinjer og at nogle links ikke er tilgængelige.</p> <p>Ved interview om konkret indhold i retningslinjerne, bliver der skabt tvivl både hos ledere og medarbejdere om, hvad der er korrekt praksis. Det er fx begreber som:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overgang mellem opgaver - Borgers nærmiljø - Hygiejne ved medicin håndtering - Sundhedsfaglige ydelser - Pleje- og behandlingsopgaver <p>Det fremgår ikke tydeligt og entydigt i hhv. retningslinje, kompetencekort og e-learning, om der skal anvendes handsker ved medicindispensering.</p> <p>Udsagn fra medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jeg kender ikke specifikke retningslinjer omkring hygiejne. Jeg ved der ligger noget på Infonet. - Jeg har ikke set i dem (retningslinjerne, red.). Jeg spørger andre i stedet. - Jeg kan ikke svare på om der er noget i retningslinjerne der mangler/er unødvendigt/er vanskeligt at efterleve, for jeg har ikke læst dem. Det er lidt pinligt. - Det kan være svært at forstå og omsætte retningslinjen til praksis. <p>Udsagn fra ledere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jeg kender retningslinjerne. Jeg håber da at medarbejderne også kender dem. De ved at de ligger på Infonet. - Jeg oplever at det er svært at få medarbejderne til at finde dokumenterne, og at det er svært at forstå indholdet og at omsætte det til praksis. - Jeg synes de (retningslinjerne, red.) er meget konkret bygget op og at de forskellige retningslinjer omkring hygiejne er fint adskilt. Man skal nok træne sig i at se/læse dem – de kan måske virke uoverskuelige for medarbejderne.
<p>Organisationens fokus på hygiejne</p>	<p>Generelt er der forskel på medarbejdernes og ledernes opfattelse af, hvordan og hvor meget der er fokus på hygiejne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der snakkes om hygiejne i forbindelse med borgerforløb og ved særlige tilfælde, som</p>

MRSA og NORO-virus. Medarbejdere fortæller, at de har behov for mere praktisk vejledning i hygiejne i stedet for overordnede retningslinjer og plakater.

Flere lederne fortæller, at de med jævne mellemrum har hygiejne oppe som tema og minder medarbejderne om det i hverdagen. Lederne fortæller, at de jævnligt minder medarbejderne om, at de skal "huske at vaske hænder", men at de ikke går mere i dybden med, hvad det betyder.

Udsagn fra medarbejdere:

- Jeg synes det er svært at læse og at huske det. Jeg er bedre til at få det vist. Så husker jeg det bedre.
- Problemet er at der er så mange retningslinjer som fx rehab, hygiejne, hjertestop og medicin, og så hænger de rundt omkring på kontoret for at minde os om det. Men det drukner i mængden. Der er en skov af plakater. Vi skal se på opslagstavlen, men der hænger så meget at man vænner sig til det.
- Der har været infomøde om hygiejne hvor alt blev gennemgået: Husk at gøre sådan-og-sådan, og dem der ville kunne prøve lyskassen. Jeg synes det blev alt for teoretisk. Jeg er praktiker, så hvordan bruger jeg det ude hos borgerne, hvor virkeligheden måske er anderledes?

Udsagn fra ledere:

- Jeg minder medarbejderne om at huske at spritte hænder og at vaske dem. Der hænger skilte på toiletterne, så de ved hvordan de skal gøre det.
- Jeg italesætter vigtigheden af håndhygiejne men går ikke i praktiske detaljer. Jeg minder dem om at huske det.
- Jeg tænker om det kunne være en idé med en hygiejnenøgleperson. Det giver god mening at have mere fokus på hygiejne fremadrettet.
- Når medarbejderne spørger mig så nævner jeg retningslinjerne. Men jeg tror ikke at de selv søger og læser. Måske skal jeg printe dem ud og markere med gult + lægge dem på bordet. Så kan de læse dem, og så kan jeg høre dem om de har spørgsmål.
- De kender Infonet og Insite, men mange af dem bruger nok ikke retningslinjerne den vej rundt. De har små laminerede prints om låst dør, blodsukker og ændret adfærd sammen med deres ID-kort. Måske skal det udvides med noget om hygiejne.
- Hvis der fx er NORO-virus så minder jeg dem om at vaske hænder ofte og grundigt. Jeg præciserer ikke hvad "grundigt" og "ofte" vil sige i praksis.

	<ul style="list-style-type: none">- Jeg siger at de skal læse Infonet. Jeg kunne printe det ud og bede dem om at læse det.- Når der er MRSA eller NORO-virus så tager vi det op på morgenmøde.
--	---