

Tilsynsrapport

Gribskov Kommune

Privat leverandør af personlig pleje og
praktisk hjælp

BM Pleje

Uanmeldt tilsyn
August 2017

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets overordnede anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
4.0	Tilsynets formål	13
4.1	Indhold og Metode	13
4.2	Vurderingsskala	14
5.0	Præsentation af BDO	15

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

FORMALIA

Hjemmeplejens navn og adresse
BM Pleje, Frederiksborgvej 39, 3200 Helsinge
Leder
Birgitte Marburger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Onsdag den 29. september 2017 kl. 08.00
Datagrundlag
Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne. Tilsynet har interviewet 5 borgere. Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet
Tilsynet har desuden gennemført interview med 5 medarbejdere: 4 social- og sundhedshjælpere 1 social- og sundhedsassistent
Tilsynsførende
Manager Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske, PD Consultant Christina Frederikke Olsson, Cand.scient.san.publ.

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Gribskov Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør for personlig pleje og praktisk hjælp. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at den private leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp ved det uanmeldte tilsyn har:

Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler.

BM Pleje har siden seneste tilsyn fortsat det målrettede arbejde med kompetenceudvikling af medarbejderne med henblik på at fastholde det høje faglige niveau i BM Pleje. Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne fra 2016.

Leder fortæller, at der er stor stabilitet i medarbejdergruppen, hvilket gør det muligt at opretholde en høj faglig kvalitet i plejen. Der holdes fx ugentlige møder med drøftelser af særlige sundhedsfaglige emner.

Medarbejderne har mulighed for at byde ind med emner, som de ønsker øget viden om. Der afholdes daglige morgenmøder, hvor det seneste døgnns omsorgsnotater læses op og gennemgås. Således ved medarbejderne, hvad de skal være opmærksomme på i relation til plejen og omsorgen hos de forskellige borgere.

Leder fortæller, at der er blevet opsat triageringsskærm i personalerummet. Medarbejderne er meget begejstrede for skærmen, der opleves som værende et rigtigt godt og brugbart redskab i hverdagen. Det er hensigten, at der skal triageres dagligt. Der arbejdes med ændringsskemaer hos de borgere, der ikke modtager sygepleje fra anden leverandør.

I forhold til utilsigtede hændelser fortæller leder, at når der konstateres fejl, indberettes dette med det samme. Arbejdsgangene opleves forskellig hos sygeplejeleverandøren. Efter BM Plejes oplevelse giver den forskellige tilgang udfordringer i samarbejdet. Ligeledes kan det være vanskeligt at få skabt læring omkring u hensigtsmæssige arbejdsgange hos de øvrige leverandører, og når der konstateres uregelmæssigheder i sygeplejeindsatsen

Leder fortæller, at der fortsat arbejdes målrettet med dokumentationen. Lederne tilbyder assistance i forhold til den daglige dokumentation i tilfælde af, at en medarbejder oplever det som udfordrende at dokumentere. Alle døgnrytmeplaner gennemgås en gang månedligt i forbindelse med fakturering i en form for miniaudit.

Leder oplever, at medarbejdernes faglighed er højnet siden seneste tilsyn. BM Pleje har stabile medarbejdere, hvilket medvirker til et godt arbejdsmiljø, ro og ensartethed. Faste møder og strukturer har ligeledes betydning for stabilitet og kvalitet i plejen.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er tilfredsstillende. Døgnrytmeplanerne indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser, der tager udgangspunkt i borgernes fysiske og psykiske ressourcer. Den rehabiliterende tilgang skinner i høj grad igennem i beskrivelserne.

Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af indsatser i relation til sundhedsfremme og forebyggelse.

Overordnet set observeres sammenhæng mellem visiteret og leveret hjælp, ligesom hjælpen vurderes at svare til borgernes behov. Tilsynet bemærker dog, at en ikke længere aktuel ydelse fremgår på en borgers ydelsesoversigt.

Borgerne oplever, at de modtager den hjælp, som de ønsker og har behov for. Flere borgere beskriver ligeledes, at der er fleksibilitet i hjælpen, således at der er mulighed for at tilpasse hjælpen til borgers dagsform. Hjælpen bliver altid leveret som aftalt og på borgernes præmisser. Kvaliteten opleves som værende meget tilfredsstillende.

Borgerne er ligeledes meget tilfredse med den praktiske hjælp, der beskrives som upåklagelig og grundig. Sundhedsmæssige risici og bekymringer bliver håndteret tilfredsstillende og med stor opmærksomhed og omhu. Borgerne er generelt meget trygge ved den pleje og omsorg, de modtager. I forlængelse heraf oplever borgerne, at medarbejderne er søde, venlige og imødekommende. Borgerne er generelt meget begejstrede for deres faste medarbejdere, idet de øvrige medarbejdere ligeledes beskrives som meget venlige og altid ved, hvilke opgaver der skal udføres i borgernes boliger.

Medarbejderne kan redegøre for handlinger og overvejelser, der sikrer, at borgerne oplever dem som værende respektfulde og anerkendende i relation til kommunikation og omgangsform.

Medarbejderne har alle et godt kendskab til omgang og indhold i den bevilgede hjælp, idet de har dyb indsigt i borgernes særlige ønsker og behov i relation til personlig pleje og praktisk hjælp. Tilsynet bemærker positivt, at den rehabiliterende tilgang er en naturligt integreret del af medarbejdernes beskrivelse af hjælpen. Medarbejderne kan redegøre for observationer og overvejelser, der skal gøres i forbindelse med levering af hjælpen, herunder i relation til fx sundhedsfremme og forebyggelse samt delegerede sygeplejedydelser.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke har kendskab til arbejdsgange og ansvar i forhold til udførelse af rejse-sætte-sig tests. Tilsynet bemærker desuden, at en medarbejder beskriver, at borgere, der udelukkende modtager hjælp til rengøring, ikke er en fast del af triageringsmøderne. Borgerne drøftes blot, såfremt medarbejder observerer ændringer i borgers tilstand.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fremstår fagligt kompetente og med stor bevidsthed omkring egne kompetence- og ansvarsområder.

De delegerede sygeplejedydelser er dokumenteret, og der er udarbejdet borgerspecifikke kompetenceskemaer på medarbejderne. På kompetenceskemaerne fremgår ligeledes dato for opfølgning. Det fremgår ikke konsekvent af døgnrytmeplaner og handleplaner, at der er tale om delegerede ydelser.

2.1 TILSYNETS OVERORDNEDE ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos den private leverandør BM Pleje.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der til stadighed er fokus på den sundhedsfaglige dokumentation, herunder individuelle beskrivelser af den rehabiliterende tilgang ved udførelse af praktisk hjælp.
2. Tilsynet anbefaler, at der udvikles strukturerede arbejdsgange i forbindelse med triagering af borgere, der kun får lidt hjælp, som fx rengøring, med henblik på, at denne borgergruppe ligeledes får den rette opmærksomhed.
3. Tilsynet anbefaler, at retningslinjer vedrørende dokumentation af videredelegerede ydelser drøftes med anden leverandør, således at det fremgår tydeligt af dokumentationen, at de pågældende ydelser er videredelegerede.
4. Tilsynet anbefaler, at BM Pleje har fokus på at styrke samarbejde mellem Gribskov Kommunes leverandører af pleje, sygepleje og træningsydelser, således at der med borgeren i centrum kan opnås større sammenhæng, glidende overgange og kvalitet i ydelsen.

DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

Det skriftlige grundlag i henhold til § 83, vejledning nr. 2, jf. lov om social service og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1				
Der foreligger en skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der findes ydelsesoversigt på alle fem borgere. Journalerne indeholder relevante funktionsvurderinger, handleplaner og døgnrytmeplaner, som beskriver borgernes behov for hjælp. Der er ikke krav om, at BM Pleje udarbejder sygeplejefaglige optegnelser. Tilsynet bemærker i forhold til funktionsvurderingerne, at disse er detaljerede og velskrevne. Dog er der generelt ikke fulgt op på vurderingerne, efter at borgeren har afsluttet en rehabiliterende indsats. Tilsynet oplyses om, at visitationen har ansvar for udarbejdelse af funktionsvurderinger.
Observation	X			Tilsynet observerer generelt sammenhæng mellem visiteret hjælp og den hjælp, borgerne modtager. Der observeres i et tilfælde en ydelse "færden i egen bolig", som ikke mere er aktuel og bør afsluttes.
Borger	X			Alle fem borgere giver udtryk for, at de modtager den hjælp, de ønsker og har behov for. Der er generelt stor tilfredshed med hjælpen. Borgerne oplever stor kontinuitet, ligesom hjælpen altid kommer på de aftalte tidspunkter. Ved forsinkelser eller ændringer gives besked pr. telefon.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan med stor faglighed beskrive omfang og indhold i den bevilgede hjælp.

Personlig pleje i henhold til Servicelovens § 83a samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 2				
Der foreligger en samlet plan for den praktiske indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Døgnrytmeplanerne fremstår gennemarbejdede med individuelle og handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for personlig pleje. Alle fem døgnrytmeplaner indledes med en beskrivelse af borgeren, fx i forhold til borgerens særlige ønsker og individuelle forhold af betydning for plejen.

				<p>Eksempelvis indledes en døgnrytmeplan med oplysninger om borgers tidligere profession, der i øvrigt er årsag til nogle af de funktionsnedsættelser, borger døjer med. Tilsynet vurderer således, at døgnrytmeplanerne er yderst brugbare og anvendes som det arbejdsredskab, de er tiltænkt.</p> <p>Alle døgnrytmeplaner er opdaterede, og beskrivelserne svarer til borgernes nuværende behov.</p>
Borger	X			<p>Borgerne giver alle udtryk for stor tilfredshed med hjælpen til personlig pleje, der leveres i overensstemmelse med ønsker og behov. Medarbejderne er uden undtagelse bekendte med de opgaver, der skal udføres i hjemmet. Medarbejderne opleves som værende meget kompetente og professionelle. Borgerne beskriver, at afløsere ligeledes leverer en god indsats, idet de er venlige og imødekommende. Afløsere ved ligeledes, hvilke opgaver de skal hjælpe borgeren med i relation til personlig pleje og praktisk hjælp.</p> <p>En borger beskriver, at hun blandt andet er meget tilfreds med kvaliteten af hjælpen, idet medarbejderne har stor forståelse for de forholdsregler, der skal tages ved udførelse af den personlige pleje, fx i forbindelse med borgers ilt, når hun skal i bad.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan fyldestgørende, detaljeret og med høj faglighed beskrive hjælpen til personlig pleje for den enkelte borger. Det er tydeligt, at medarbejderne har stor viden og kendskab til borgernes individuelle ønsker og behov. Der arbejdes med kontaktpersonsprincippet.</p>

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 3				
Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne. Tilsynet ser eksempler på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til hudpleje, ernæring og væskeindtag.</p> <p>Tilsynet bliver oplyst, at der arbejdes med triagering og forevises den elektroniske triageringstavle, der er sat op i personalerummet. Der arbejdes ligeledes med ændringsskemaer hos borgere, der ikke modtager ydelser fra sygeplejeverandør.</p>
Observation	X			<p>Tilsynet observerer, at der ikke er risici, der ikke tages hånd om i den daglige omsorg for borgerne.</p>
Borger	X			<p>Borgerne oplever, at der tages hånd om alle sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>En borger fortæller, at hun for et par dage siden faldt og slog sit hoved, hvilket der straks blev handlet på og iværksat tiltag, således at risikoen for nye fald minimeres.</p>

				<p>To andre borgere fortæller, at de udfører rejse-sætte-sig test med medarbejderen for derved at sikre, at funktionsniveauet fastholdes.</p> <p>Fjerde borger fortæller, at hun går til træning for at genoptræne sit funktionsniveauet, idet borger har en multiresistent bakterie. Træningen er nu blevet flyttet hjem i borgerens bolig.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan alle redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne, herunder ernæringscreening og rejse-sætte-sig tests. Adspurgt til rejse-sætte-sig test svarer en medarbejder, at opgaven ligger hos sygeplejeleverandøren. Samme medarbejder fortæller, at rengøringsborgere ikke er en fast del af triageringsmøderne. Disse borgere tages op, såfremt medarbejder vurderer, at der er behov herfor.</p> <p>Anden medarbejder beskriver de forholdsregler, der tages i forbindelse med pleje hos borger, der har multiresistent bakterie. Medarbejder beskriver i overensstemmelse med borger, at bakteriens art og omfang pt. er under udredning.</p>

Praktisk hjælp i henhold til Servicelovens § 83

Mål 4				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Fire af borgerne modtager hjælp til rengøring, og der foreligger i alle tilfælde handleplan på ydelsen.</p> <p>Ydelserne er kortfattet beskrevet, idet alle handleplaner dog indeholder en standardformulering om, at de respektive borgere forsøges inddraget i rengøringen efter den aktiverende tilgang. Handleplanerne indeholder dog ikke yderligere beskrivelser af, hvilke dele af rengøringen borgeren kan inddrages i eller hvordan. I en handleplan bemærker tilsynet, at det er beskrevet, at borger ikke kan deltage i rengøringen.</p> <p>Alle handleplanerne indeholder en problembeskrivelse, mål og handling. Tilsynet bemærker positivt, at en handleplan indledningsvist indeholder en beskrivelse af årsagen til, at borgers hjem kan fremstå rodet og mindre rent.</p> <p>Rengøringshandleplanerne er revurderet løbende, og der er fastsat opfølgingsdato. En enkelt handleplan er dog ikke revurderet siden efteråret 2016.</p> <p>I en enkelt døgnrytmeplan ser tilsynet beskrivelser af mindre praktiske gøremål, der skal varetages løbende, som fx at redde seng, lægge stiklagen på, skifte sengetøj og tage affald med ud.</p>
Observation	X			<p>Tilsynet observerer, at alle besøgte boliger fremstår ryddelige og i en hygiejnisk tilfredsstillende stand, der er i overensstemmelse med borgernes ønsker og levevis.</p>

Borger	X			Alle fire borgere udtrykker stor tilfredshed med hjælpen til rengøring, der beskrives som upåklagelig og grundig. Flere af borgerne beskriver, hvordan de selv deltager i små praktiske gøremål i det omfang, deres fysiske funktionsniveau tillader det.
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan alle fortælle om hygiejniske risikofaktorer hos de enkelte borgere, og hvordan de forholder sig i forbindelse hermed. En medarbejder fortæller eksempelvis, at der har været udfordringer i forhold til at få lov at udføre alle nødvendige opgaver relateret til rengøring og andre praktiske opgaver hos borger. Medarbejder har i den forbindelse været opmærksom på at arbejde på relationen til borger, hvilket har medvirket til, at borger ikke længere har en oplevelse af, at medarbejder overtræder hans grænser. En anden medarbejder fortæller om ekstra fokus på hygiejne i forbindelse med brug af bækkenstol og vaskeklud.</p> <p>Alle medarbejderne er opmærksomme på så vidt muligt at inddrage borgernes ressourcer i forbindelse med varetagelse af rengøring og øvrige praktiske opgaver.</p>

Styrket indsats vedrørende Hverdagsrehabilitering

Mål 5				
Der arbejdes med aktiverende, rehabiliterende eller kompenserende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>To ud af fem borgere modtager en visiteret rehabiliterende ydelse.</p> <p>For den ene borger foreligger handleplan med individuelle mål, formål, baggrund, problemstilling og borgers motivation. Tilsynet bemærker, at borgers døgnrytmeplan indeholder beskrivelser af, hvordan opgaver relateret til personlig pleje skal udføres. Den rehabiliterende tilgang skinner igennem i disse beskrivelser, men det er ikke direkte oplyst, at der er tale om konkrete rehabiliteringsydelse. De rehabiliteringsindsatser, der fremgår af ydelsesoversigten, kan således ikke genfindes tydeligt i døgnrytmeplanen.</p> <p>I forhold til anden borger er der endnu ikke udarbejdet handleplan, og indtil videre foreligger således blot en rehabiliteringsplan fra de midlertidige pladser, der ikke er fulgt op den seneste måned. Borgers døgnrytmeplan er beskrevet med en aktiverende tilgang, men det er ikke tydeligt, at borger er visiteret til rehabilitering.</p>

Observation	X			Det er under tilsynet ikke muligt at observere, hvorvidt borgerne modtager de rehabiliterende ydelser. Det fremgår dog af dokumentationen, at borgerne forsøges medinddraget og motiveret til at anvende egne ressourcer i forbindelse med personlig pleje og praktiske opgaver i hjemmet.
Borger		X		Den ene borger, som tilsynet taler med, har ikke umiddelbart kendskab til, at hun modtager ydelser med et rehabiliterende sigte. Borger har vanskeligt ved at udtrykke sig og kan derfor ikke svare helt relevant på alle spørgsmål. Anden borger fortæller, at der efter hendes udskrivelse fra de midlertidige pladser endnu ikke er blevet iværksat den bevilgede rehabiliterende indsats. Borger har dog selv henvendt sig til visitationen og er startet ambulansetræning nu. Ligeledes fortæller borger, at der dagen efter tilsynet skal holdes opstartsmøde med henblik på udarbejdelse af rehabiliteringshandleplan.
Borger	X			Borger fortæller, at hun er meget motiveret for at gøre så meget som muligt selv og har et stort ønske om at forbedre sit funktionsniveau. Borger oplever, at træning med fysioterapeut har bevirket, at hendes funktionsniveau er blevet bedre.
Medarbejder	X			Den ene af de medarbejdere, som tilsynet taler med, har ikke umiddelbart kendskab til, at der er tale om en rehabiliteringsydelse. Medarbejder gør dog tilsynet opmærksom på, at den rehabiliteringsplan, der ligger på borger, sandsynligvis er udarbejdet af de midlertidige pladser og ikke leverandør på træningsområdet. Ved eftersyn bliver tilsynet bekræftet i dette. Tilsynet bliver oplyst, at der dagen efter tilsynsbesøget skal holdes opstartsmøde hos borger med deltagelse af terapeut fra genoptræningen og medarbejder fra BM Pleje.
Medarbejder	X			Begge medarbejdere fortæller om den rehabiliterende tilgang i relation til pleje og praktiske opgaver hos borgerne. Dette kan eksempelvis være i form af at arrangere det praktiske omkring den daglige personlige pleje, således at borger selv kan vaske sig med let guidance. Medarbejder beskriver desuden, at borger selv børster sine tænder, ligesom hun næsten selv kan klare at vaske sit hår og den øverste del af kroppen. Tilsynet bemærker positivt, at den rehabiliterende tilgang er en naturlig del af medarbejdernes beskrivelser af personlig pleje og praktisk hjælp.

Hjælp til medicinindtagelse

Mål 6				
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			BM Pleje bistår borgerne med medicinindtagelse. Forinden medicinen gives til borgerne, kontrolleres medicinæskens indhold via FMK-skemaerne, der forefindes på medarbejderens telefoner. Det er anden leverandørs ansvar at opdatere medicinlisterne.
Observation		X		Tilsynet observerer, at den medicin, der skal være givet på tilsynstidspunktet, er givet. Tilsynet bemærker, at en doseringsæske mangler cpr-nr.
Borger	X			De borgere, der modtager hjælp i forbindelse med medicinindtagelse, oplever stor tryghed ved hjælpen. En borger fortæller, at medarbejder fra BM Pleje flere gange har opdaget uoverensstemmelse mellem medicinliste og indholdet i doseringsæske. Borger er således meget tryk ved, at medarbejdere fra BM Pleje hjælper til og altid tæller medicinen i forbindelse med borgers medicinindtagelse.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange og observationer i forbindelse med hjælp til medicinindtagelse, øjendrypning og påsætning af smerteplaster.

Kommunikation og respekt

Mål 7				
Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet overværer ingen dialog mellem borgere og medarbejdere.
Borger	X			Borgerne beskriver medarbejderne som søde, rare og venlige. En borger sætter stor pris på oplevelsen af, at medarbejderne respekterer hans levevis. En anden borger fremhæver særligt sin faste hjælper, som er meget opmærksom og omsorgsfuld. En borger beskriver, at medarbejderne altid giver hånd og hilser pænt, når de kommer ind i boligen.
Medarbejder	X			Medarbejderne beskriver alle, hvordan de er opmærksomme på at være respektfulde og anerkendende i deres adfærd, når de udfører pleje og praktisk hjælp hos borgerne. Der er generelt stor opmærksomhed på, at man er gæst i borgerens hjem, hvorfor besøget skal foregå på borgernes præmisser. Flere medarbejdere beskriver ligeledes, at de gør meget brug af humor i deres tilgang til borgerne.

Styrket indsats vedrørende medarbejderkompetencer

Mål 8				
Der arbejdes med kompetenceudvikling i relation til den enkelte medarbejder				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Tilsynet bliver på kontoret præsenteret for en mappe indeholdende kompetenceoversigt og principper for delegering af sygeplejefaglige ydelser.</p> <p>Tre borgere har en delegeret sygeplejeydelse. Der foreligger aktuelle borgerspecifikke kompetenceskemaer, der beskriver, at pågældende medarbejder er blevet undervist/ oplært i varetagelse af opgaven. På skemaet er det ligeledes angivet, hvornår der skal ske opfølgning.</p> <p>De delegerede ydelser er hjælp til støttestrømper, hjælp til medicinindtagelse, øjendråber, samt skift af kateterposer. Det fremgår ikke tydeligt af alle handleplaner og døgnrytmeplaner, at der er tale om en videredelegeret ydelse. I en døgnrytmeplan fremgår eksempelvis ydelsen kateterpleje, men det er ikke angivet, at der er tale om en videredelegering.</p> <p>På en borgers handleplaner for øjendråber henholdsvis medicingivning fremgår det ikke, at der er tale om videredelegerede ydelser.</p> <p>Tilsynet bliver bekendt med, at opgaven i forhold til udarbejdelse af relevante delegeringshandleplaner ligger hos anden leverandør.</p>
Observation	X			I forbindelse med interview i borgernes boliger observerer tilsynet, at borgerne har modtaget de delegerede sygeplejeydelser. De borgere, der modtager delegeret sygepleje, er alle borgere, der i forvejen modtager hjælp fra BM Pleje. Borgernes tilstand er i øvrigt vurderet stabil, og indsatsen ukompliceret.
Borger	X			Alle tre borgere beskriver, at de er meget tilfredse og trygge ved de sygeplejefaglige ydelser, der varetages af BM Pleje.
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan alle beskrive, hvad de skal være opmærksomme på i forbindelse med udførelse af de delegerede sygeplejeydelser.</p> <p>En medarbejder beskriver eksempelvis, hvorledes hun sikrer sig, at indholdet i doseringsæsken er i overensstemmelse med de oplysninger, der fremgår i FMK-skemaet. Er dette ikke tilfældet, tages kontakt til sygeplejeleverandør, og det dokumenteres, at der har været en utilsigtet hændelse (UTH). Anden medarbejder fortæller om de forholdsregler, der skal tages i forbindelse med øjendrypning. Eksempelvis sikrer medarbejder sig altid, at det ikke er mere end en måned siden, at øjendråbeflasken er blevet taget i brug.</p>

TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Gribskov Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

Kontrollere og belyse, om der i forhold til ældreområdet er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte beboer og de ydelser, der leveres til den enkelte.

Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.

Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.

Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.

Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

5.1 INDHOLD OG METODE

I BDO's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn i Gribskov Kommune er der udarbejdet 9 mål, som tager udgangspunkt i Kommunes kvalitetsstandarder, ydelseskatalog og retningslinjer.

De uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af Hjemmeplejen/Hjemmesygeplejen ved hjælp af følgende målemetoder:

- Kontrol af Hjemmeplejens/Hjemmesygeplejens faglige dokumentation.
- Observation i udvalgte borgeres boliger.
- Interview med borgere, evt. pårørende og medarbejdere.
- Drøftelse med ledelsen.

I de uanmeldte tilsyn hos leverandøren for personlig pleje og praktisk hjælp arbejder BDO ud fra indikatorer på forskellige kvalitetsområder.

Der indsamles data ud fra fire forskellige datakilder, hhv. faglig dokumentation, observation, interview med borgeren og interview med en relevant medarbejder. Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager i hjemmeplejen.

Følgende punkter indgår i tilsynskonceptet:

Omsorgs- og plejemæssige praksis	Organisatoriske og personale-mæssige forhold	Øvrige
Det skriftlige grundlag for ydelsen Personlig pleje Sundhedsfremme og forebyggelse Praktisk hjælp Hverdagsrehabilitering Medicinhåndtering (dosering og indtagelse) Kommunikation	Medarbejder kompetencer	

5.2 VURDERINGSSKALA

Efter ønske fra Gribskov Kommune arbejder tilsynet ud fra følgende vurderingsskala:

1	Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler
2	Få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats
3	En del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.
4	En del og/eller væsentlige mangler, med betydning for patientsikkerheden, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.
5	Væsentlig kritik. Der er fare for patientsikkerheden i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind.

PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
METTE NORRÉ SØRENSEN
Manager
m: 4189 0475
e: meo@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

