

Tilsynsrapport Gribskov Kommune

Privat leverandør
Helt rent

Uanmeldt tilsyn
September 2017

INDHOLD

1.0	Tilsynets samlede Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om leverandøren	5
3.0	Datagrundlag	6
4.0	Tilsynets formål	10
4.1	Indhold og Metode	10
4.2	Vurderingsskala	11
5.0	Præsentation af BDO	12

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.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Gribskov Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos den private leverandør af Praktisk hjælp Helt Rent Hjemmeservice.

På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at den private leverandør af Praktisk hjælp har:

“Få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats”

Helt Rent leverer praktiske ydelser for Gribskov Kommune og er et firma, som består af i alt 5 medarbejdere, inklusiv leder. Siden sidste tilsyn er der ifølge leder arbejdet med anbefalingerne fra forrige tilsyn. Konkret er der arbejdet med en praksis, således at der konsekvent dokumenteres i borgermapperne, når hjælpen er leveret. Der har ligeledes været fokus på at beskrive borgernes ressourcer i de oprettede handleplaner.

I forhold til triagering er der udarbejdet et skema, som medarbejderne kan tage udgangspunkt i, når de triagerer borgerne. Alle borger er dog endnu ikke triageret oplyser leder.

Visitationen formidler ændringer i ydelserne og nye visitationer på avis. Ligeledes sendes tilbagemelding til visitationen på avis i tilfælde af, at der forekommer ændringer i borgernes tilstand.

Der konstateres sammenhæng mellem den visiterede hjælp og den leverede hjælp.

Borgerne kan beskrive omfanget af den bevilgede hjælp. Borgerne oplever en høj grad af kontinuitet i hjælpen, og der forekommer meget sjældent forsinkelser eller aflysninger.

Borgerne finder desuden, at den praktiske hjælp er af meget tilfredsstillende karakter. Alle borgere oplever ligeledes, at den hygiejniske standard i hjemmet er god.

Borgerne kan redegøre for, hvordan de medinddrages i den praktiske hjælp.

Alle borgere oplever, at der hersker en respektfuld kommunikation, og borgerne fremhæver i alle tilfælde en god omgangstone.

Medarbejderne er bekendte med omfang og indhold i hjælpen og kan redegøre for, hvordan besøgene registreres. Medarbejderne kender til særlige hensyn, der skal tages ved leveringen af den praktiske hjælp.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne inddrages i beslutninger vedrørende den praktiske hjælp, ligesom medarbejderne arbejder med en aktiverende og rehabiliterende tilgang. Medarbejderne er mindre bekendte med arbejdsdag i forhold til triagering af borgerne.

Medarbejderne kan beskrive, hvordan der sikres en god og respektfuld omgangsform.

Der er udarbejdet handleplaner for alle borgere. I to ud af tre tilfælde er borgernes ressourcer og styrker ikke beskrevet. I et tilfælde er der ikke udarbejdet "Rejse-sætte-sig-test".

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos privat leverandør af Praktisk hjælp Helt Rent Hjemmeservice:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der indføres en fast praksis for anvendelse af triageringsredskabet herunder, at medarbejderne er bekendte med denne praksis.
 2. Tilsynet anbefaler, at der i handleplanerne i højere grad sættes fokus på borgernes ressourcer.
-

OPLYSNINGER OM LEVERANDØREN

Hjemmeplejens navn og adresse
Helt Rent Hjemmeservice, Elverhøj 44, 3300 Frederiksværk
Leder
Pia Larsen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 29. august, 2017
Datagrundlag
Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne. Tilsynet har interviewet tre borgere. Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet
Tilsynet har desuden gennemført interview med to medarbejdere:
<ul style="list-style-type: none">• To social- og sundhedshjælpere
Tilsynsførende
Stine Marie Jørgensen, Konsulent, Sygeplejerske og cand.mag.

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			Tilsynet konstaterer, at der i alle tre tilfælde er udarbejdet funktionsvurderinger for borgerne. Visitationen formidler ændringer i ydelserne og nye visitationer på advis. Ligeledes sendes tilbagemelding til visitationen på advis i tilfælde af, at der forekommer ændringer i borgernes tilstand.
Observation	X			Der observeres sammenhæng mellem leveret og visiteret hjælp.
Borger	X			Borgerne kan gøre rede for, hvilken hjælp de modtager og har kendskab til denne. Borgerne oplever, at modtage den hjælp, som de har behov for.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan beskrive indholdet af den bevilligede hjælp.

Personlig pleje i henhold til Servicelovens § 83 samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 2				
Der foreligger en samlet plan for den praktiske indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Lederen oplyser, at der i alle borgernes boliger ligger en borgermappe, hvori medarbejderne registrerer de leverede besøg. Borgermapperne er i alle tre tilfælde opdateret med registreringer fra de leverede besøg.
Borger	X			Alle borgere oplever, at medarbejderne kommer som aftalt. Der forekommer meget sjældent forsinkelser eller aflysninger. En borger finder, at medarbejderne er meget fleksible, herunder at borger jævnligt er i dialog med medarbejderne om, at hjælpen skal ændres, når borger skal på ferie.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for registrering af besøg. En medarbejder oplyser, at dato og initialer dokumenteres i borgermappen, når hjælpen er leveret. En anden medarbejder forklarer, at borgerne ringes op i tilfælde af aflysninger/forsinkelser. Der arbejdes med princippet plus/minus en time således, at medarbejderne kan komme en time før eller efter det som udgangspunkt aftalte tidspunkt.

Praktisk hjælp i henhold til Servicelovens § 83

Mål 3				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der er i alle tilfælde oprettet handleplaner for den leverede hjælp. Handleplanerne indeholder en problembeskrivelse, målbeskrivelse samt handlinger for indsatsen.
Observation	X			Tilsynet observerer, at alle boligerne har en tilfredsstillende hygiejnisk standard.
Borger	X			Borgerne er i høj grad tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp. Alle borgere fremhæver hjælpen som grundig. En borger fortæller, at medarbejder kender hendes hjem rigtigt godt, og at medarbejder har kendskab til de mindre kroge, hvor der hurtigt kan samle sig støv.
Medarbejder	X			Medarbejderne kender til individuelle hensyn i forbindelse med leveringen af den praktiske hjælp. En medarbejder forklarer, at en borger har hund, hvorfor der skal tages hensyn til dette i forbindelse med rengøringen. En anden medarbejder forklarer, at en borger er dårligt gående, så medarbejder er opmærksom på, at borger ikke falder i ledningen til støvsugeren. I forhold til en tredje borger er der ifølge medarbejder ingen specielle hensyn.

Forebyggelse og tidlig opsporing

Mål 4				
Der arbejdes med aktiverende, rehabiliterende og kompenserende indsats i relation til den enkelte borger				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		En ud tre handleplaner beskriver borgerens ressourcer/medinddragelse i hjælpen. I dette tilfælde fremgår det, at borger selv klarer støvsugning samt skift af sengetøj. I de to resterende handleplaner fremgår der ikke beskrivelse af borgernes ressourcer. Der er udarbejdet "Rejse-sætter-sig-test" i et tilfælde. I et andet tilfælde er det dokumenteret, at borger ikke ønsker at gennemføre "Rejse-sætte-sig-test". I det sidste tilfælde er der ikke udarbejdet "Rejse-sætte-sig-test".
Observation	X			Det har ikke været muligt for tilsynet at observere, hvorvidt borgernes ressourcer medinddrages i udførelsen af hjælpen.
Borger	X			Borgerne har kendskab til formålet med indsatsen.
Borger	X			En borger forklarer, at hjælpen er af en kompenserende karakter, idet borger grundet sygdom ikke kan medvirke heri.

			<p>En anden borger oplyser, at hun tørrer støv af, når hun har kræfter til dette.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende delvis deltager i mindre gøremål i forbindelse med den praktiske hjælp.</p>
Borger	X		<p>Borgerne oplever, at hjælpen bidrager til en bedre hverdag.</p> <p>En borger forklarer, at hjælpen gør, at hun ikke selv skal overanstrenge sig, hvilket gør, at borger har færre smerter og generelt har forbedret funktionsniveau.</p> <p>En borger forklarer, at hjælpen giver overskud til andre opgaver, såsom løbende oprydning eller vasketøj.</p> <p>En tredje borger oplever, at vedkommendes funktionsniveau er uændret.</p>
Medarbejder		X	<p>Leder oplyser, at der arbejdes medinddragende og rehabiliterende i forbindelse med løsning af hjælpen.</p> <p>Lederen oplyser, at der arbejdes med triagering og fremviser et skema, som anvendes. Adspurgt er medarbejderne bekendte med triageringsskemaet, men forklarer, at de ikke anvender skemaet i praksis.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kender til indsatsen og kan redegør for, hvordan borgernes funktionsniveau fastholdes/udvikles.</p> <p>Medarbejderne kan redegør for, hvordan borgerne inddrages i indsatsen.</p> <p>I et tilfælde er borger ansvarlig for at flytte krukke og andre ting, så der er plads til at gøre rent.</p> <p>I det andet tilfælde hjælper en borger på gode dage med at vaske en lille del af køkkengulvet.</p> <p>I det tredje tilfælde varetager borger selv den lette rengøring og støver ofte af, mens medarbejder er i hjemmet.</p>

Kommunikation og respekt

Mål 5				
Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet bemærker, at leder fremstår respektfuld over for borgerne, da hun ringer dem op for at høre om tilsynet kan komme på besøg. Leder udviser et godt kendskab til borgerne. Der forekommer en god og positiv stemning i forbindelse med telefonopkaldene.
Borger	X			<p>Alle borgere oplever en god og respektfuld kommunikation.</p> <p>En borger oplyser, at hun er tryk ved medarbejderen, som kommer fast i hjemmet.</p> <p>En anden borger finder, at medarbejderen er nem at snakke med om stort og småt.</p> <p>En tredje borger beskriver, at hun godt kan lide at udveksle nogle ord med medarbejderen, som altid er åben og imødekommende.</p>

Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kan gøre rede for, hvordan en respektfuld kommunikation sikres.</p> <p>En medarbejder forklarer, at en borger er meget humoristisk anlagt, hvorfor besøgene ofte giver anledning til et godt grin.</p> <p>I et andet tilfælde forklarer en medarbejder, at hun altid spørger borger om, hvordan det går. Herved indledes dialogen på en naturlig måde.</p> <p>I forhold til en tredje borger forklarer medarbejder, at der altid er god stemning, hvorfor kommunikationen ikke er en udfordring. Medarbejder beskriver vigtigheden af at tage hensyn, når hun befinder sig i borgerens hjem.</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.

4.1 INDHOLD OG METODE

I BDO's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn hos den private leverandør af Praktisk hjælp i Gribskov Kommune er der udarbejdet 5 mål, som tager udgangspunkt i Kommunes kvalitetsstandarder, ydelseskatalog og retningslinjer.

De uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af den private leverandør ved hjælp af følgende målemetoder:

- Kontrol af den private leverandørs faglige dokumentation.
- Observation i udvalgte borgeres boliger.
- Interview med borgere, evt. pårørende og medarbejdere.
- Drøftelse med ledelsen.

I de uanmeldte tilsyn hos den private leverandør 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 af den private leverandør.

Følgende punkter indgår i tilsynskonceptet:

Omsorgs- og plejemæssige praksis	Organisatoriske og personale-mæssige forhold	Øvrige
Det skriftlige grundlag for ydel- sen Sundhedsfremme og forebyg- gelse Praktisk hjælp Forebyggelse og tidlig opsporing Kommunikation og respekt	Medarbejder kompetencer	

4.2 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.

