

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune

Privat leverandør af personlig pleje og
praktisk hjælp
BM Pleje

Uanmeldt tilsyn
September 2016

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 Helsingør
Leder
Direktør: Martin Marburger Daglig leder: Birgitte Marburger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 27. september 2016
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 social- og sundhedshjælpere.
Tilsynsførende
Manager Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske, PD

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 efter sidste tilsyn arbejdet målrettet med at få udviklet døgnrytmeplanerne således, at der er fokus på, at de altid er handlevejledende og beskriver borgernes behov for pleje/omsorg og støtte til praktiske opgaver. Desuden indarbejdes beskrivelser af borgernes ressourcer fysisk, socialt og mentalt samt tiltag i forbindelse med den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. En ledende medarbejder har gennemgået samtlige journaler i samarbejde med kontaktpersonen. Den sundhedsfaglige dokumentation kvalitetssikres nu løbende og ved ændringer i borgernes funktionsniveau.

For at sikre den fremadrettet kvalitet i døgnrytmeplanerne, arbejdes der med sidemandsoplæring og tæt tilsyn med medarbejdernes dokumentationsindsats.

En gang månedligt tages borgermappen med på kontoret, således at oplysningerne i disse er ajourførte.

Ledelsen oplyser, at der ofte er en case på personalemødet for at sikre medarbejdernes viden på området, hvor borgerens dokumentation er i fokus.

Siden sidste tilsyn har BM Pleje valgt at frasige sig ansvaret for de sygeplejemæssige opgaver. BM Pleje varetager nu kun delegerede sygeplejeopgaver fra anden leverandør. BM Pleje oplever, at overdragelsesprocessen er gået problemfrit, og at borgerne ikke har været betydeligt berørt i forhold til den nye struktur. Hos de borgere, som er stabile og ikke har komplekse plejeforløb, har BM Pleje fået opgaven som en delegeret ydelse. BM Pleje beskriver, at der er nogle udfordringer på området, som relaterer sig til samarbejdet med leverandøren på sygeplejeområdet, men der arbejdes systematisk med at få skabt nogle mere smidige arbejdsgange samt forebygge utilsigtede hændelser.

BM Pleje oplyser, at der siden sidste tilsyn har været en del rehabiliterende forløb. Generelt har disse forløb været af tilfredsstillende karakter, og samarbejdet med anden leverandøren på området har været acceptabelt. Den største udfordring i forhold til det rehabiliterende forløb har relateret sig til borgerens sidste del af forløbet. Her oplever BM Pleje, at der kan gå forholdsvis lang tid inden en indsats bliver afsluttet, selv om borgeren selv kan mestre opgaven. BM Pleje oplever, at denne arbejdsgang kan udvikles og gøres mere smidig.

Ledelsen oplyser, at samarbejdet til kommunens visitatorer har været mindre gennem den sidste lange periode. Der opleves en stor udskiftning i denne gruppen, og pt. er der ingen fast visitator tilknyttet BM Pleje.

Den sundhedsfaglige dokumentation er generelt tilfredsstillende. Døgnrytmeplanerne indeholder en fyldestgørende beskrivelse af tilrettelæggelsen af den daglige pleje og omsorg i forhold til de leverede besøg hos borgeren. Borgerens fysiske, mentale og psykiske ressourcer og medinddragelse af disse beskrives generelt i døgnrytmeplanerne.

Den sundhedsfaglige dokumentation i døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne.

Der er sammenhæng mellem den hjælp, som borgeren modtager, og borgerens behov for pleje og omsorg. Flere borgere fremhæver, at der opleves smidighed i forbindelse med levering af hjælpen, og at hjælpen leveres på borgernes præmisser.

Borgerne får den pleje og omsorg, som de har behov for og oplever, at kvaliteten af denne er tilfredsstillende.

I forhold til den praktiske hjælp er borgerne generelt også tilfredse. Borgerne fortæller, at medarbejderne er meget stabile og kommer generelt til de aftalte tidspunkter.

En borger skildrer dog, at der i den sidste tid har været mindre fleksibilitet i forhold til at få hjælp til ydelsen tørre tøj, skift af sengetøj og støvsugning af sofa (hver 3. mdr.). Ligeledes oplever borgeren, at den daglige hjælp ikke altid leveres inden for det aftalte tidsrum.

Borgerne oplever tryghed ved måden, hvorpå hjælpen leveres, idet der ageres på deres helbredsmæssige bekymringer.

Den daglige kommunikation med medarbejderne oplever borgerne som værende respektfuld med en god omgangstone.

Medarbejderne har kendskab til den sundhedsfaglige dokumentation og god viden og indsigt i borgernes behov for pleje og omsorg samt hjælpen til praktisk støtte. Medarbejderne kan redegøre for observationer og overvejelser i forhold til den sundhedsfaglige indsats.

Medarbejderne fremstår faglig kompetente og er bevidste om egne kompetenceområder.

Der er udarbejdet kompetenceskemaer i forhold til de delegerede sygeplejeopgaver på alle medarbejdere.

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 fortsat arbejdes målrettet med medarbejdernes kompetencer således, at det faglige høje niveau i BM Pleje fastholdes.
2. Tilsynet anbefaler, at der til stadighed er fokus på den sundhedsfaglige dokumentation, således at niveauet fastholdes.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen får etableret dialog med borger, som har bemærkning i forhold til levering og udførelse af den praktiske hjælp.

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 forefindes ydelsesoversigt på samtlige 5 borgere. Tilsynet får oplyst, at udarbejdelse af funktionsvurderinger er myndighedens opgave. Der er ikke krav om at BM Pleje udarbejder sygeplejefaglige optegnelser.
Observation	X			Der observeres sammenhæng mellem den hjælp borgeren modtager og den visiterede hjælp. I samtlige borgermapper foreligger der skemaer, hvor medarbejder skriver under på, at besøget er leveret.
Borger		X		4 ud af 5 borgere giver udtryk for, at de modtager den hjælp, de har behov for. De fremhæver, at hjælpen altid kommer til aftalte tidspunkt, og det hovedsageligt er den samme medarbejder, der kommer i hjemmet. Ligeledes fortæller borgerne, at det opleves, at BM Pleje i høj grad er indforstået med, at hjælpen leveres på borgernes præmisser. En borger fortæller, at hvis hun har en aftale eller skal på hospitalet, bliver hjælpen rettet ind efter dette. En borger fortæller, at da han valgte BM Pleje til at varetage hjælpen hos ham, kom lederen på besøg i hjemmet. Finder denne tilgang meget værdig. En anden borger oplever, at der gennem den sidste tid har været mindre fleksibilitet i måde hjælpen leveres på. Ligeledes oplever borger, at den daglige hjælp ikke ydes inden for det aftalte tidsrum og leveres af en del forskellige medarbejdere.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan beskrive omfang og indhold i den bevilgede 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			<p>4 ud af 5 døgnrytmeplaner opfylder Gribskov Kommunes krav til dokumentation.</p> <p>Døgnrytmeplanerne giver et fyldestgørende overblik over den samlede indsats i løbet af døgnnet, og hvilke særlige aftaler/behov borgeren har.</p> <p>Døgnrytmeplanerne synliggør, at der er tale om en individuelle tilrettelagt pleje/hjælp, ligeledes fremstår beskrivelserne i døgnrytmeplanerne handlevejledende og beskrevet således, at der er et godt grundlag for, at medarbejdere, som ikke kender borgeren, kan varetage opgaven i hjemmet.</p> <p>Alle døgnrytmeplaner er opdateret og beskrivelserne svarer til borgernes nuværende behov.</p> <p>Døgnrytmeplanerne har en overskuelig opbygning. Døgnrytmeplanerne er ligeledes alle skrevet i et objektive og forståeligt sprog.</p> <p>Samtlige døgnrytmeplaner tager fagligt udgangspunkt i sundhedsfremme og forebyggelse samt den aktiverende tilgang.</p> <p>1 døgnrytmeplan er mindre handlevejledende i forhold til den opgave, der skal leveres i hjemmet. Samtidig er borgerens fysiske og mentale ressourcer ikke tydeligt beskrevet. Det er beskrevet, at medicinen skal låses ud dagligt, dette ikke korrekt, idet borger blot skal huskes på at tage sin medicinæske frem på spisebordet.</p>
Borger	X			<p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med hjælpen til personlig pleje og omsorg.</p> <p>Samtlige borgere oplyser, at medarbejderne er bekendte med, hvilke opgaver de skal hjælpe borgeren med i forhold til den personlige pleje.</p> <p>En borger fortæller, at det er ansvarsfulde og voksne mennesker, der kommer og hjælper. Dette opleves meget professionelt.</p> <p>En anden borger oplyser, at han også er meget tilfreds og finder, at afløserne ligeledes leverer en god indsats.</p> <p>En tredje borger beretter, at kvaliteten af hjælpen er i top, og medarbejderne har en god tilgang til opgaven.</p> <p>En fjerde borger fortæller, at det er grænseoverskridende at skulle modtage hjælp til personlig pleje. Borgeren finder, at måden, hvorpå medarbejderen agerer i situationen, gør, at det bliver mere naturligt.</p> <p>En femte borger finder, at kvaliteten er i orden.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan fyldestgørende redegøre for den faglige indsats i forhold til hjælpen til personlig pleje.</p> <p>Medarbejderne har en stor viden og kendskab til den enkelte borger.</p> <p>Der arbejdes generelt med kontaktpersons princippet.</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.</p> <p>Der ses eksempler på beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til hudpleje, ernæring og væskeindtag.</p> <p>Ligeledes arbejdes med ernæringscreening og "rejse-sætte-sig-test".</p> <p>Tilsynet bliver præsenteret for mappe på kontoret, hvor der ses dokumentation på, at borgerne, som ønsker det, får tilbudt at blive vejlet en gang månedligt og få lavet "rejse- sætte- sig- test. "</p> <p>Tilsynet bemærker, at BM Pleje arbejder med Triagering og ændringskemaer.</p> <p>Der ligger udfyldte ændringskemaer i samtlige borgermapper.</p>
Observation	X			Tilsynet observerer, at der ikke er nogen risici, der ikke bliver taget hånd om i den daglige omsorg for borgerne.
Borger	X			<p>Borgerne giver udtryk for, at der bliver taget vare om deres helbredsmæssige problemstillinger.</p> <p>En borger fortæller, at hvis der er ændringer i borgers helbredssituation, kontakter medarbejder lægen. Denne ordning finder borger meget betryggende.</p>
Medarbejder	X			<p>Samtlige medarbejdere kan redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne.</p> <p>En medarbejder beskriver, at borgerens hud er meget skrøbelig, og borgeren er samtidig meget tynd. Medarbejder er opmærksom på tryk og mærker. Medarbejder vejleder hustru i, hvorledes borger skal lejres til natten for at undgå tryksår.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, hvorledes hun ved at udføre "rejse-sætte-sig-testen" sikrer, at borgerens fysiske funktionsniveau er stabilt.</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>4 af de 5 borgere modtager hjælp til rengøring.</p> <p>Der foreligger handleplan på rengøringsydelsen i disse journaler. En handleplan mangler dog beskrivelse af ydelsen tørre tøj og skift af sengetøj.</p> <p>Handleplanerne er kortfattet beskrevet. Det bemærkes, at der beskrives om borgeren er i stand til at hjælpe med under rengøringen.</p>

				<p>Handleplanerne indeholder alle en problembeskrivelse, mål og handling.</p> <p>Tilsynet bemærker, at handleplanerne er revurderet løbende, to handleplaner er dog ændret på tilsynsdagen.</p> <p>Borgernes døgnrytmeplaner, indeholder beskrivelser af praktiske opgaver, som skal leveres løbende af den medarbejder, som kommer dagligt i boligen. F.eks. står der i døgnrytmeplanerne, at der skal redes seng, luftes ud, rydes op dagligt og tages affald med ud.</p>
Observation	X			Tilsynet observerer, at alle de besøgte boliger fremtræder ryddelige og i en hygiejnisk tilfredsstillende stand.
Borger		X		<p>Alle borgere udtrykker generelt tilfredshed med rengøringen</p> <p>En borger skildrer dog, at der i den sidste tid har været mindre fleksibilitet i forhold til at få hjælp til ydelsen tørre tøj, skift af sengetøj og støvsugning af sofa (hver 3. mdr.).</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan fortælle om særlige indsatser i forhold til hygiejniske risikofaktorer hos borgerne.</p> <p>En medarbejder beskriver, at der ingen risikofaktorer er i forhold til den hygiejniske tilstand i boligen. Borgeren er god til at holde orden og renholde boligen.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at det er en helt ukompliceret hjælp, der gives til borgeren. Medarbejderen er opmærksom på medinddragelse af borgerens ressourcer og anerkender borgeren for at deltage aktivt.</p>

Styrket indsats vedrørende Hverdagsrehabilitering

Mål 5				
Der arbejdes med aktiverende, rehabiliterende eller kompenserende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>1 ud af 5 borgere modtager en visiteret rehabiliterende ydelse.</p> <p>Der foreligger handleplan med individuelle mål, formål, baggrund, problemstilling og borgerens motivation. Ligeledes er beskrevet planlagt opfølgingsdato i dokumentationen.</p> <p>BM Pleje benytter kun handleplanen til at orientere sig i, idet de ikke har til opgave at evaluere på indsatsen direkte i handleplanen.</p> <p>BM Plejes evaluering foregår i daglige notater, som sendes løbende til leverandøren, som er hovedansvarlig for den rehabiliterende indsats. Det bemærkes, at der ikke er evalueret i handleplanerne siden indsatsen er igangsat for over en måned siden.</p> <p>BM Pleje orienterer tilsynet om, at de løbende sender beskeder til leverandøren omkring bedring af borgerens funktionsniveau.</p> <p>BM Pleje har udarbejdet døgnrytmeplan på borgerens daglige indsatser. Døgnrytmeplanen er opdateret og beskrevet således, at indsatserne fremstår med en rehabiliterende tilgang.</p>

Observation	X			Tilsynet observerer, at borger, der modtager den rehabiliterende ydelse, medinddrages og motiveres til at anvende sine ressourcer i forhold til pleje og praktiske opgaver i hjemmet.
Borger	X			Borgeren er bekendt med formålet for hjælpen/indsatsen.
Borger	X			Borgeren er meget motiveret for at udvikle sit funktionsniveau, således at det bliver muligt at klare så mange ting selvstændigt fremover. Borger har haft en blodprop og er halvsidig lammet. Borger viser tilsynet flere hjælpemidler, som gør det muligt selv at klare at tilberede mad.
Borger	X			Borgeren fortæller, at hun oplever, at funktionsniveauet er forbedret, specielt er der sket fremskridt efter borger er kommet hjem i egen bolig, efter et ophold på kommunens midlertidige træningscenter. Borger pointerer dog, at hun flere gange har måtte fortælle medarbejderne, at hun godt selv kan, og at de ikke skal service hende.
Medarbejder	X			Medarbejder kan redegøre for den rehabiliterende indsats og har kendskab til handleplan og formål for indsatsen.
Medarbejder	X			Medarbejder fortæller om daglige indsatser, hvor borgers funktionsniveau/tiltag bliver drøftet med ledelsen i BM Pleje. Ligeledes fortæller medarbejder, at for at opnå kontinuitet i forløbet er det hovedsageligt kun to medarbejdere, der kommer i borgers hjem.

Medicinindtagelse

Mål 6				
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Medicinen kontrolleres på FMK skemaerne i journalen, før den gives til borgerne. Medarbejderne kan fremfinde skemaet på deres telefon BM Pleje er ikke ansvarlig for, at medicinlisterne bliver opdateret dagligt, idet denne opgave hænger sammen med det sygeplejemæssige ansvar, som ligger hos anden leverandør. Tilsynet bemærker, at flere medicinlister ikke er opdateret på tilsynsdagen.
Observation	X			Tilsynet observerer, at den medicin, der skal være givet på tilsynstidspunktet, er givet.
Borger	X			De borgere, der modtager hjælp til medicinindtagelse, oplever stor tryghed i forbindelse med hjælpen
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for observationer i forbindelse med hjælpen til medicinindtagelsen.

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 oplever, at medarbejderne er imødekommende og hjælpsomme og udviser respekt, når de kommer i deres bolig. En borger fortæller, at hun i forbindelse med et lægebesøg fik besked på, at hun muligvis skulle have benet amputeret. Da medarbejderen kom i boligen, kunne hun straks se, at der var noget galt med borgeren. Medarbejder tager sig tid til samtale og lytter til borgerens bekymring. Dette finder borger meget værdigt og yderst respektfuldt.
Medarbejder	X			De interviewede medarbejdere har et godt kendskab til borgerne og fortæller om handlinger, der udviser respekt. Ligeledes kender medarbejderne borgernes vaner og ønsker i forhold til omgangstone og form. Medarbejderne kan fortælle om handlinger, der sikrer respektfuld kommunikation med borgerne.

Mål 8				
Borgeren modtager den delegerede hjælp til sygeplejeydelser				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Tilsynet bliver præsenteret for mappe på kontoret, som beskriver de indsatser, der er videredelegeret som en borger-specifik delegation. Det fremgår af skemaerne, at medarbejderne, som varetager opgaverne, er blevet undervist/ oplært i varetagelsen af opgaven. 4 borgere har en delegeret sygeplejeydelse. I 3 ud af 4 døgnrytmeplaner er der beskrevet, at der er tale om en videredelegering fra anden leverandør. De delegerede ydelser er skiftning af medicinplaster, give doseret medicin, hjælp til støttestrømper, påsmøre medicinsk cremer, give inhalationsspray samt øjendrypning. Der foreligger ikke tydelig ansvarsfordeling af videredelegering, idet leverandør for sygeplejen ikke har udarbejdet med handleplan for den videredelegerede indsats. BM Pleje gør tilsynet opmærksom på, at de har rettet henvendelse til leverandør, som er ansvarlig på området.
Observation	X			Tilsynet observerer i forbindelse med tilsynet i borgerens bolig, at borgerne har fået leveret den planlagte delegerede sygeplejeopgave. De borgere, som modtager en delegeret sygeplejeydelse, er alle borgere i et stabilt og ukompliceret forløb, og hvor BM Pleje kommer i forvejen til plejeopgaver.

				Tilsynet observerer ligeledes, at to borgere med smerteproblematikker får deres medicin fra morgenstunden. Medarbejderne tilbyder først hjælpen til personlig pleje ca. en time efter for at sikre, at borgeren er sufficient smertedækket.
Borger	X			<p>Borgerne udtrykker tilfredshed og er trygge med den måde, medarbejderne udfører den delegerede sygeplejeopgave.</p> <p>En borger, som tidligere har været ude for forkert medicinering hos en anden leverandør, fortæller, at hun er helt tryk ved medarbejderne i BM Pleje, idet de altid tjekker, om der er lagt korrekt medicin i æskerne, før den gives til borgeren.</p> <p>En anden borger fortæller, at han modtager hjælp til støttestrømper og oplever, at medarbejderne er meget professionel i deres måde at påtage strømperne på.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne har kendskab til og bekendt med, hvad de skal være opmærksomme på i forhold til de forskellige delegerede sygeplejeopgaver.</p> <p>En medarbejder fortæller, hvorledes det sikres, at den udleverede doseringsæskes indhold stemmer overens med FMK skemaet. I tilfælde af pillerne i æsken ikke er i overensstemmelse med FMK skemaet, kontaktes sygeplejeleverandør, og der udarbejdes en utilsigtet hændelse (UTH).</p> <p>En anden medarbejder beskriver, hvorledes hun sikrer sig, at huden er tør og egnet til, at der kan påsættes smerteplaster. Medarbejderen er bevidst om at dokumentere i borgermappen, hvor plaster er påsat og dato for dette.</p> <p>Ligeledes kan en tredje medarbejder fortælle om forholdsregler i forhold til varetagelse af øjendråber. Medarbejderen er bekendt med, at anbrudsdato på øjendråbeflasken ikke må overskride 1 mdr.</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 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 borgers 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 Delegerede sygeplejeydelser Kommunikation	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.

BDO

Statsautoriseret revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf.: 3915 5200

www.bdo.dk

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON

Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079

e: hej@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.

