

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune

Privat leverandør
Helt Rent Hjemmeservice

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2016

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	11
5.0	Indhold og Metode	11
6.0	Vurderingsskala	12
7.0	Præsentation af BDO	13

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”

Lederen oplyser, at Helt Rent Hjemmeservice på nuværende tidspunkt servicerer omkring 70 borgere fra Gribskov Kommune. Der er ansat fire medarbejdere i firmaet, hvoraf de to er uddannet social- og sundhedshjælpere.

Lederen har fokus på, at borgerne er tilknyttet en fast medarbejder for at sikre kontinuitet i leveringen af ydelserne, og at medarbejderne får et indgående kendskab til borgerne og deres behov og ønsker. Det er vigtigt for samarbejdet, at tilstræbes, at der er en god kemi mellem borger og medarbejder.

Siden sidste tilsyn har der været fokus på dokumentationen. Der er udarbejdet handleplaner og APV-beskrivelser for alle borgerne. Der arbejdes med at få beskrevet borgernes ressourcer og styrker i handleplanerne, så de lever op til servicebeskrivelserne for Gribskov Kommune.

Borgerne har generelt kendskab til den bevilligede hjælps omfang og oplever, at leverancen af hjælp er stabil og præcis. Der er en stor tilfredshed med de hygiejniske forhold i boligerne.

Borgerne har kendskab til formålet med hjælpen, og de oplever, at de bliver medinddraget, og der er en særdeles respektfuld kommunikation.

Medarbejderne har generelt set kendskab til omfang og indhold i den bevilligede hjælp, og de kan redegøre for registrering af besøg og bytteydelse.

Medarbejderne kan redegøre for de særlige hensyn, der skal tages i forbindelse med levering af den praktiske hjælp, og hvilken indsats der ydes for at fastholde/udvikle borgerens funktionsniveau.

Medarbejderne arbejder ud fra den aktiverende og rehabiliterende tilgang og har fokus på at behandle borgerne med respekt og værdighed.

Der er udarbejdet borgermapper, hvori de leverede ydelser registreres.

Der er udarbejdet handleplaner for alle borgere, og der er tiltag i gang for at få borgernes ressourcer og styrker beskrevet.

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 Helt Rent Hjemmeservice udarbejder en praksis, der sikrer, at borgerne får leveret den visiterede hjælp.
 2. Tilsynet anbefaler, at Helt Rent Hjemmeservice udarbejder og implementerer en arbejdsgang, hvor det sikres, at der er dokumentation for de leverede ydelser hos borgerne.
 3. Tilsynet anbefaler, at Helt Rent Hjemmeservice fortsat har fokus på udarbejdelsen af handleplanerne, herunder beskrivelse af borgernes ressourcer og styrker, så handleplanerne lever op til servicebeskrivelserne for Gribskov Kommune.
 4. Tilsynet anbefaler, at Helt Rent Hjemmeservice fortsætter med at udvikle kompetencer og viden inden for det forebyggende/tidlig opsporingsområde, herunder at arbejde målrettet med triageringsredskabet.
-

OPLYSNINGER OM LEVERANDØREN

Hjemmeplejens navn og adresse
Helt Rent Hjemmeservice, Elverhøj 44, 3300 Frederiksværk
Leder
Pia Larsen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 3. oktober 2016
Datagrundlag
<p>Tilsynet blev indledt med et interview af lederen af Helt Rent Hjemmeservice. Der er ved tilsynet foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne. Tilsynet har interviewet 3 borgere. Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet.</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med 2 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none">• 2 social- og sundhedshjælpere <p>En medarbejder blev interviewet i forhold til to borgere.</p>
Tilsynsførende
Kit Laursen, Senior Consultant, sygeplejerske

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 er funktionsvurderinger på samtlige borgere i den elektroniske omsorgsjournal. De bevilligede ydelser for den praktiske hjælp er beskrevet i samtlige journaler. Ændringer i ydelserne og nye visiteringer sendes som avis fra visitationen. Ligeledes sendes der avis fra Helt Rent Hjemmeservice, hvis der er ændringer, der kræver en revisitation.
Observation		X		Tilsynet vurderer, at der for 1 ud af 3 borgere er sammenhæng mellem den hjælp borgeren er visiteret til og den leverede hjælp. I forhold til de 2 borgere, hvor der ikke er sammenhæng mellem den visiteret og den leverede hjælp, ses det, at begge borgere er visiteret til ydelsen at "holde overflader rene". En borger oplyser, at der ikke bliver tørret støv af i hjemmet, borgeren kan ikke selv løse opgaven. En anden borger oplyser, at hun ind imellem selv kan tørre støv af over bordhøjde. Under bordhøjde bliver der ikke tørret støv af.
Borger	X			Borgerne har generelt kendskab til den bevilligede hjælps omfang. En borger fremviser afgørelsen fra visitationen - borgeren er i tvivl om, hvad de enkelte ydelser indeholder af hjælp. En anden borger har ikke kendskab til, at der er bevilliget aftørring af støv.
Medarbejder	X			Leder og medarbejdere har generelt kendskab til omfang og indhold i den bevilligede hjælp. 1 medarbejder er lidt usikker på, hvorvidt støv aftørring altid er en del af ydelsen "holde overflader rene"

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. Medarbejdernes kørerlister er lederens dokumentation for de leverede besøg. I 2 af 3 borgermapper er der mangler i registreringerne af de leverede besøg for det sidste år.
Borger	X			Borgerne oplyser, at de har modtaget besøg som planlagt. Leverancen af hjælpen er stabil og præcis. Det er en fast medarbejder, der kommer hos borgerne. Borgerne har generelt kendskab til bytteydelse.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for registrering af besøg og bytteydelse. En medarbejder fortæller, at der er opmærksomhed på, hvor ofte en borger har bytteydelse, og hvorvidt der skal laves en revisitation.

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 oprettet handleplaner for den praktiske hjælp for alle borgerne. Handleplanerne indeholder beskrivelser af problemstilling, mål og handlinger. 1 handleplan indeholder beskrivelse af, hvordan borgeren medinddrages.
Observation	X			Tilsynet observerer, at alle boliger fremstår i hygiejnisk forsvarlig stand. Den ene af boligerne tilsynet observerer, fremstår med slidte gulve, der bærer præg af mange års brug og manglende vedligeholdelse. Tilsynet er af den overbevisning, at medarbejderne gør, hvad der er muligt, for at holde gulvene rene.
Borger	X			Borgerne er meget tilfredse med de hygiejniske forhold i hjemmet.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for særlige hensyn, der skal tages i forbindelse med leveringen af den praktiske hjælp. En medarbejder oplyser, at hos en borger med faldrisiko skal der være opmærksomhed på, hvor ledningen til støvsugeren ligger, så borgeren ikke falder over den i forbindelse med rengøringen. Lederen oplyser, at der er udarbejdet APV-beskrivelser for den praktiske hjælp hos alle borgere.

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		<p>I 1 handleplan foreligger der en beskrivelse af borgerens ressourcer. Borgeren tørrer støv af i det omfang, det er muligt for borgeren.</p> <p>De 2 andre handleplaner mangler beskrivelse af borgerens ressourcer og styrker.</p> <p>Dokumentation for udført "rejse-sætte-sig-test" bliver skrevet i borgermappen i hjemmet.</p> <p>I 2 ud af 3 borgermapper mangler der dokumentation for "rejse-sætte-sig-testen". Tilsynet får efterfølgende oplyst, at en borger får udført testen hos en anden leverandør, og en anden borger ikke kan medvirke til testen pga. helbredsmæssige problemer. Det er et krav, at det noteres i handleplanen, hvis borgeren ikke kan/vil deltage i "rejse-sætte-sig-testen".</p>
Observation	X			Det har ikke været muligt for tilsynet at observere, hvorvidt borgernes ressourcer medinddrages i de praktiske opgaver.
Borger	X			<p>Borgerne har kendskab til formålet med hjælpen, der ydes.</p> <p>En borger oplyser, at hjælpen til de praktiske opgaver ydes som en kompenserende hjælp, da borgeren har fysiske begrænsninger som umuliggør varetagelsen af opgaverne for borger.</p>
Borger	X			<p>Borgerne oplyser, at de bliver medinddraget i den praktiske hjælp.</p> <p>Borgerne giver generelt udtryk for at ville varetage så mange opgaver som muligt selv.</p> <p>En borger oplyser, at denne selv vasker tøjet, og medarbejderne hænger det op. Borgeren sørger selv for at gøre håndvasken på badeværelset ren.</p> <p>En anden borger oplyser, at der er et godt samarbejde med den faste hjælper. Blandt andet hjælpes de ad med at fjerne edderkoppespind. Borgeren udpeger dem, og medarbejderen fjerner dem.</p>
Borger	X			<p>Borgerne oplyser, at hjælpen til de praktiske opgaver er med til at give dem overskud til at udføre andre opgaver og dermed vedligeholde nuværende funktionsniveau.</p> <p>En borger oplyser, at leveringen af den praktiske hjælp gør det muligt at have overskud til selv at foretage indkøb og madlavning.</p> <p>En anden borger oplyser, at han hver dag kommer på haven og går tur med sin hund.</p> <p>En tredje borger fortæller, at hun arbejder på sin computer for at holde sig i gang.</p> <p>Borgerne har kendskab til "rejse-sætte-sig-testen".</p> <p>En borger oplyser, at det ikke er muligt at udføre testen pga. helbredsmæssige problemer.</p>

Medarbejder		X		<p>Lederen oplyser, at der er fokus på at medinddrage borgerne i den praktiske hjælp. Der arbejdes med en aktive-rende indsats hos borgerne, hvor borgernes ressourcer og styrker medinddrages. Lederen oplyser, at borgerne generelt selv vil varetage de opgaver, de kan magte.</p> <p>Lederen oplyser, at der ikke arbejdes systematisk med triagering. Medarbejderne er bevidste om, at de skal være opmærksomme på ændringer i borgernes tilstand og informere visitationen eller sygeplejerskerne.</p> <p>Lederen oplyser, at der cirka hver tredje måned udføres "rejse-sætte-sig-test" hos de borgere, hvor Helt Rent Hjemmeservice er eneste leverandør i hjemmet.</p> <p>Lederen oplyser, at flere borgere ikke ønsker at deltage i testen eller at blive vejlet, de føler det går ud over deres integritet.</p>
Medarbejder	X			<p>Lederen fortæller, hvordan proceduren er, når en borger visiteres til ydelsen "Styrk hverdagen". Nogle af de nye visitationer har denne ydelse, men Helt Rent Hjemmeservice har ikke så megen erfaring på området endnu.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvilken indsats der ydes for at fastholde/udvikle borgerens funktionsniveau.</p> <p>En medarbejder fortæller, at der hos en borger ydes både en aktiverende og kompenserende indsats. Borgeren hjælper med at rydde op og sætte ting på plads. Borgeren motiveres til at støve af. Medarbejderen udfører øvrige opgaver.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, hvordan borgeren bliver medinddraget i den praktiske hjælp ved, at medarbejderen spørger borgeren, hvad der skal gøres. Borgeren tager selv initiativ til at udføre de lette rengøringsopgaver. Indsatsen er, at fastholde borgerens nuværende funktionsniveau.</p>

Kommunikation og respekt

Mål 5				
Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet observerer, at lederen kontakter borgerne pr. telefon. Der er en respektfuld dialog mellem borger og leder, der bærer præg af, at lederen har et stort kendskab til borgerne.
Borger	X			<p>Borgerne oplever en særdeles respektfuld kommunikation med medarbejderne.</p> <p>Borgerne oplyser, at de kender medarbejderne, der kommer i boligen. Det er altid en fast medarbejder, undtagen ved ferier og sygdom.</p> <p>En borger fortæller, at kommunikationen er hyggelig og afslappet.</p>
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for handlinger til at sikre respekten for borgerne.

				<p>En medarbejder oplyser, at hun viser respekt ved at medinddrage borgeren i den praktiske hjælp og spørge, hvordan borgeren ønsker opgaven udført. Medarbejder fortæller, at det er vigtigt, at der er en god dialog med borgeren.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at det er vigtigt at mærke stemningen hos borgeren, når man er i hjemmet, og tilpasser dialogen efter det.</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.

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	

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.

