

Opfølgende tilsyn

Gribskov Kommune

Privat leverandør af personlig pleje og
praktisk hjælp
BM-pleje

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets overordnede bemærkninger	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 26. februar 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 medarbejdere:
1 social- og sundhedshjælper 3 social- og sundhedsassistenter 1 sygeplejerske
Tilsynsførende
Manager Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske, PD

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Gribskov Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af 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:

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

BM-pleje arbejder konstruktivt og målrettet med anbefalingerne fra sidste tilsyn.

I forhold til medicin håndtering beskriver ledelsen, at det kun er tre faste medarbejdere, der varetager medicindoseringen i borgernes hjem. For at sikre en ensartet kvalitet er der udarbejdet håndbog omkring medicin håndtering, som tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsen retningslinjer.

Ledelsen oplyser, at man den 1. januar 2016 er overgået til "Fælles medicin kort". Implementeringsprocessen har været præget af specielt elektroniske udfordringer. Ledelsen beskriver, at det har været en ressourcekrævende opgave, og at der fortsat er en del udfordringer i forhold til samarbejdet med lægerne.

For at sikre kvalitet og nærhed i plejen arbejdes der nu i tre teams. Teamlederen gennemgår jævnligt borgernes behov for hjælp med medarbejderne og sikre derved, at der er en løbende tilbagemelding til visitationen i kommunen, således at borgernes behov for hjælp altid er afstemt med de visiterede ydelser.

Desuden er der ugentlige møder, hvor borgernes helbredsmæssige ændringer bliver noteret i ændringskemaer, og der finder en triagering sted således, at der ved tegn på ændring i helbredstilstanden udarbejdes en handleplan med henblik på at genoprette borgerens habituelle tilstand.

Med den nye arbejdsform opleves det, at medarbejderne er blevet mere reflekterende og opmærksomme på borgernes ændringer og behov for hjælp.

Desuden beskriver ledelsen, at der er udviklet et konstruktivt samarbejde med en fast medarbejder fra visitationen, som i den grad er med til at sikre, at borgerne får en hurtig og korrekt hjælp.

Dertil oplyser ledelsen, at der arbejdes kontinuerligt med at opkvalificere den sundhedsfaglige dokumentation. Der beskrives dog nogle udfordringer på dette område, da der ikke er fælles fodslag for, hvorledes omsorgssystemet skal anvendes. Ledelsen beskriver, at der i den forbindelse er blevet nedsat en gruppe på tværs i kommunen, som arbejder med at finde en løsning på denne problematik.

Endvidere oplyser ledelsen, at der fortsat finder et større oprydningsarbejde sted, efter BM-pleje overtog borgere fra et konkursramt firma sidste år.

Ledelsen beskriver, at der arbejdes energisk på at få fod på den nye rehabiliterende indsatsydelse, som BM-pleje skal varetage fra den 1 marts. Der ses positivt frem til, at firmaet skal varetage ydelsen i samarbejde med Alleris, og der arbejdes målrettet med at finde gnidningsfrie snitflader og anvendelige arbejds gange.

Den sundhedsfaglige dokumentation er generelt tilfredsstillende. Døgnrytmeplanerne indeholder generelt 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 dog ikke konsekvent i døgnrytmeplanerne. Ligeledes indeholder den sundhedsfaglige dokumentation i døgnrytmeplanerne generelt få 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 et kvalitetsløft i leverancen efter de er overgået til BM-pleje.

Borgerne får den pleje og omsorg og hjælp til praktisk støtte, som de har behov for.

Borgerne oplever tilfredshed med kvaliteten i den personlige pleje og hjælpen til praktisk støtte.

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

Borgerne er alle enige om, at kvaliteten i den grad hænger sammen med, at det er en fast medarbejder, der kommer i hjemmet. Borgerne fortæller, at medarbejderne er meget stabile og kommer til de aftalte tidspunkter.

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 kompetente og er bevidste om egne kompetenceområder.

Der er udarbejdet kompetenceskemaer i forhold til den komplekse pleje på alle medarbejdere.

Medicinhåndteringen foregår efter de gældende retningslinjer, og alle borgernes doseringsæsker er korrekt dossiereret, dog bemærkes det, at implementeringen af "Fælles medicin kort" fortsat giver nogle udfordringer i udfyldelse af medicinlisterne. Ligeledes finder tilsynet, at en ensartet instruks til opbevaring af medicinen kan bidrage til et kvalitetsløft på området og samtidig være med til at minimere risikoen for fejl i medicinhåndteringen.

2.1 TILSYNETS OVERORDNEDE BEMÆRKNINGER

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at BM-pleje fortsætter med at arbejde 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 anbefales, det, at døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af beboernes ressourcer fysisk, socialt og mentalt samt tiltag i forbindelse med den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.
2. Tilsynet anbefaler, at BM-pleje arbejder med at få etableret en mere overskuelig og samlet opbevaring af borgernes medicin. En ensartet tilgang/procedure til opbevaring af medicinen kan bidrage til et kvalitetsløft på området og samtidig være med til at minimere en eventuel risiko for fejl i medicinhåndteringen.

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			Alle journaler indeholder dokumentation med en beskrivelse af beboernes behov for pleje. BM-pleje arbejder med sygeplejefaglige udredninger, døgnrytmeplaner og handleplaner. Der forefindes ydelsesoversigt på samtlige 5 borgere.
Observation	X			Der er sammenhæng mellem den visiterede og den leverede hjælp i samtlige 5 journaler.
Borger	X			Borgerne oplever, at der er sammenhæng mellem den hjælp, som borger har behov for og den hjælp, som borger får tilbudt at BM-pleje. Flere borgere fremhæver, at der opleves et kvalitetsløft i leverancen, efter de er overgået til BM-pleje.
Medarbejder	X			Alle medarbejdere 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		Der er udarbejdet døgnrytmeplaner på de borgere, som modtaget § 83 ydelser. Døgnrytmeplanerne indeholder generelt en fyldestgørende beskrivelse af tilrettelæggelsen af den daglige pleje og omsorg i forhold til de leverede besøg hos borgerne. Døgnrytmeplanerne er generelt handlevejledende og individuelt beskrevet og giver et billede af den hjælp borgerne har behov for. Borgernes fysiske, mentale og psykiske ressourcer og medinddragelse af disse beskrives dog ikke konsekvent i døgnrytmeplanerne. Tilsynet bemærker, at borgerne blandt andet har ressourcer i forhold til den personlige pleje, der ikke fremgår af døgnrytmeplanerne, og der foreligger ikke beskrivelser af, hvorledes disse medinddrages i den personlige pleje.

				<p>Tilsynet bemærker, at BM-pleje med fordel kan sætte yderligere fokus på beskrivelse af borgernes mentale/hukommelsesmæssige tilstand. Det er tilsynets vurdering, at dette er særdeles relevant for at kunne give en målrettet og individuel pleje og omsorg.</p> <p>Der er oprettet handleplaner på de områder, der ifølge kommunens retningslinjer er påkrævet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at handleplanerne indeholder en beskrivelse af problemstillingen samt indsatser/handlinger og mål for indsatsen.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at ikke alle handleplaner fremkommer lige anvendelige, for eksempelvis i forhold til medicinhåndtering er der tiltag i forbindelse med området, der ikke er noteret i handleplanerne.</p> <p>Desuden finder tilsynet, at en henvisning i døgnrytmeplanerne til relevante handleplaner med fordel kan praktiseres for derved at give medarbejderne den fornødne viden og information om borgeren.</p>
Borger	X			<p>Borgerne giver udtryk for, at kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende.</p> <p>Borgerne er dog alle enige om, at kvaliteten i den grad hænger sammen med, at det er en fast medarbejder, der kommer i hjemmet. Borgerne fortæller, at medarbejderne er meget stabile og kommer til de aftalte tidspunkter.</p> <p>Det opleves, at afløsere og vikarer ikke alle har det samme kendskab til de opgaver, der skal løses hos borgeren.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan redegøre for den faglige indsats i forhold til hjælpen til personlig pleje.</p>

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 3				
Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Den sundhedsfaglige dokumentation i døgnrytmeplanerne indeholder generelt få beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne.</p> <p>Der ses dog beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til hudpleje, ernæring samt væskeindtag.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der mangler beskrivelse af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til hygiejne omkring en borgers bolig, indsatser hos en borger med mundhygiejne problematikker og indsatser hos en borger med nedsat mobilitet.</p> <p>Tilsynet får fremvist Triageringstavlen på kontoret og borgernes ændringsskemaer. Det bemærkes, at der arbejdes på en systematisk og målrettet måde i forbindelse med anvendelsen af dette redskab.</p>

				Ved tegn på ændring i helbredstilstanden udarbejdes en handleplan med henblik på at genoprette borgerens habituelle tilstand. Der arbejdes med ernæringscreening og "rejse sætte sig test"
Observation	X			Tilsynet observerer ingen risici, der ikke bliver taget hånd om i den daglige omsorg for borgeren.
Borger	X			Borgerne giver ikke udtryk for bekymringer af helbredsmæssig karakter, der ikke bliver taget hånd om. En borger er glad for, at hun kan tale med medarbejderne om sundhedsmæssige problemstillinger, før hun selv ringer til lægen. En anden borger fortæller, at medarbejderne har stor opmærksomhed på borgers hudproblematik.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan fagligt redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne.

Praktisk hjælp i henhold til Servicelovens § 83

Mål 4				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		3 ud af 5 borgere modtager hjælp til praktiske opgaver. I 1 borgers handleplan er indsatsen i forhold til den praktiske støtte beskrevet. Hos de 2 andre borgere bemærker tilsynet, at handleplanerne/døgnrytmeplanerne mangler beskrivelser af borgernes visiterede ydelser i forhold til hjælpen til praktisk støtte (rengøring), madservice og tøjvask. Det er tilsynets vurdering, at det er relevant at beskrive de særlige opmærksomheder/omstændigheder, der er i forhold til levering af disse ydelser i borgerens døgnrytmeplan.
Observation	X			Den hygiejniske tilstand i borgernes boliger fremtræder generelt tilfredsstillende. I 1 borgers bolig er det tydeligt, at der er helt særlige udfordringer i hjemmet. Boligen er i en mindre god hygiejnisk tilstand. Tilsynet er dog ikke i tvivl om, at BM-pleje leverer en målrettet indsats.
Borger	X			Borgerne udtrykker tilfredshed med rengøringshjælpens kvalitet.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan fortælle om de særlige indsatser i forhold til hygiejniske risikofaktorer hos borgerne.

Styrket indsats vedrørende Hverdagsrehabilitering

Mål 5 Der arbejdes med aktiverende, rehabiliterende eller kompenserende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			De borgere, som tilsynet besøger, har ikke visiteret en direkte rehabiliterende ydelser fra BM-pleje. Der foreligger derfor ingen dokumentation på dette område.
Observation	X			Ikke relevant
Borger	X			En borger oplyser til tilsynet, at hun gennem en årrække har haft BM-pleje til personlig pleje og medicin-håndtering. I forbindelse med indlæggelse og operation leveres hjælpen nu fra andet firma, da der nu er tale om en § 83a ydelse. Borgeren er utilfreds med denne løsning, da hun finder kvaliteten af leverancen meget ringe. Borgeren fortæller, at medarbejderne fra det andet firma gentagende gange er udeblevet fra besøget og desuden kommer meget sent i forhold til at skulle yde hjælp til morgenmad og personlig pleje. Borgeren kan ikke se meningen med leverandørskiftet. Borger er meget interesseret i at klare sig selv igen, når smerter er aftaget efter operationen og mener selv, at der blot er tale om midlertidig hjælp, og at der ikke er behov for en særlig ydelse.
Borger				Ikke relevant
Borger				Ikke relevant
Medarbejder				Ikke relevant
Medarbejder				Ikke relevant

Medicin håndtering i henhold til gældende retningslinjer vedr. medicin håndtering

Mål 6 Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicindosering/medicinadministration iht. Sundhedsloven				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			5 borgere modtager hjælp til medicindosering. Borgernes medicinskema følger generelt retningslinjerne på området. Tilsynet bemærker, at implementeringen af FMK fortsat giver nogle udfordringer i forhold til at få seponeret aktuelt medicin rettidigt og få en korrekt indikation for anvendelse af præparatet beskrevet i medicinskemaet. Tilsynet er bekendt med, at korrekt udfyldelse af medicinskema sker i samarbejde med borgerens egen læge. Tilsynet får oplyst, at der arbejdes målrettet med implementeringsprocessen og det fremadrettede samarbejde omkring FMK.

Observation	X			<p>Tilsynet observerer, at borgernes medicin opbevares på mange forskellige måder i borgernes hjem. Det kan derfor være vanskeligt og tidskrævende at orientere sig, om borgeren har den relevante medicin, og om den er opbevaret korrekt.</p> <p>Tilsynet observerer dog ingen forhold, som medfører risiko for borgeren.</p> <p>Tilsynet finder, at en ensartet instruks til opbevaring af medicinen kan bidrage til et kvalitetsløft på området og samtidig være med til at minimere en eventuelt risiko for fejl i medicinbehandlingen.</p> <p>Det anbefales, at aktuelt medicin opbevares samlet f.eks. i en specielt kasse, at aktuelt medicin, der er taget i brug, afmærkes med et kryds, så det fremgår, at denne medicin skal bruges først. Desuden finder tilsynet, at det er relevant, at seponeret eller pauseret medicin, som vurderes ikke at skulle til destruktion, opbevares i afmærket pose adskilt fra aktuelt medicin. Ligeledes at udløbet/for gammel medicin opbevares i afmærket pose adskilt fra aktuelt medicin, indtil posen afleveres på apotek.</p>
Observation	X			<p>Tilsynet observerer overensstemmelse mellem skema "Medicinliste" i omsorgssystemet og skema "Medicinliste" i borgerens hjem i 4 ud af 5 tilfælde.</p> <p>1 medicinliste er blevet ændret i omsorgssystemet og stemmer ikke overens med det skema, som ligger i borgerens mappe i boligen. Medarbejder oplyser til tilsynet, at medicinen ikke er kommet fra apoteket endnu, og medarbejder har derfor valgt ikke at lægge den nye medicinliste ud i borgerens hjem, før der sker en doseringsændring.</p> <p>Alle borgernes doseringsæsker er markeret korrekt med navn og cpr. nr.</p> <p>Alle borgernes doseringsæsker er doseret korrekt.</p>
Borger	X			Borgerne tilkendegiver tilfredshed og har kendskab til aftaler omkring medicindosering.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres korrekt medicindosering.

Hjælp til medicinindtagelse

Mål 7				
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der foreligger "Medicinoplysninger" i alle borgernes hjem.
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 8				
Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet overværer ingen dialog mellem borgere og medarbejdere under tilsynet.
Borger	X			Alle borgere giver udtryk for, at kommunikationen mellem borger og medarbejder er respektfuld. En borger fortæller, at der er tilfredshed på alle parametre. Fremhæver dog sin faste medarbejder som noget helt unikt, sød og meget arbejdsom. En anden borger fortæller, at medarbejderne er flinke og hurtigt retter ind efter den måde, som der ønskes, at der føres en dialog på i borgerens hjem.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan generelt fortælle om handlinger, der sikrer respektfuld kommunikation med borgerne. En medarbejder fortæller, at borgeren godt kan lide en frisk tone og godt humør. En anden medarbejder fortæller, at medinddragelse og signalering og det at vise, at der er god tid til opgaven, gør borgeren tryk og afslappet. En tredje medarbejder fortæller, at hun møder borgeren med venlighed og imødekommenhed. Bruger sit kropssprog, lægger for eksempel en hånd på beboerens skulder, hvis borgeren virker trist, vred eller ked af det.

Styrket indsats vedrørende medarbejderkompetencer

Mål 9				
Der arbejdes med kompetenceudvikling i relation til den enkelte medarbejder				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Tilsynet bliver præsenteret for mappen omkring Delegeret sygeplejeopgaver. Der forefindes kompetenceoversigt på hver enkelt medarbejder. Kompetenceoversigten er detaljeret udført med medarbejdernes navn, den delegerede opgave, hvornår medarbejderen er oplært, og hvornår indsatsen skal evalueres igen.
Dokumentation	X			BM-plejes medarbejdere har alle en faglig relevant uddannelse og har dermed den nødvendige uddannelse og viden til at varetage komplekse plejeopgaver, som det er defineret af Gribskov Kommune. Medarbejdernes kompetencer og faglighed sikres gennem løbende udvikling og oplæring internt/eksternt i virksomheden.
Observation	X			Tilsynet observerer sammenhæng mellem skema for de delegeret komplekse plejeopgaver og de observerbare forhold

Observation	X			Der er overensstemmelse mellem opgavernes kompleksitet og de anvendte kompetence
Borger	X			Borgerne er tilfredse med den delegeret hjælp.
Medarbejder	X			Kompetenceoversigt og principperne for delegering er kendt af medarbejderne.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan forklare, at deres kompetencer bliver udviklet via undervisning i borgernes hjem. Samtidig fortæller medarbejderne, at sygeplejerskerne sikrer, at medarbejdernes kompetencer svarer til opgavens art.

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 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	

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 en privat 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 90 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.