

Tilsynsrapport Gribskov kommune

Privat leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp

BM Pleje

Unmeldt tilsyn

oktober 2015

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 kontakt-oplysninger til BDO.

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

Indholdsfortegnelse

1	Formalia.....	3
2	Samlet tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets overordnede anbefalinger	6
3	Datagrundlag	7
4	Tilsynets formål.....	15
4.1	Indhold og metode.....	15
4.2	Vurderingsskala	16
5	Kontaktoplysninger	17

1 Formalia

Hjemmeplejens navn og adresse
BM Pleje, Frederiksborgvej 39, 3200 Helsingør
Leder
Direktør: Martin Marburger Dagligleder: Birgitte Marburger (sygeplejerske)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 14. oktober 2015, kl. 8.15 - 16.00
Datagrundlag
<p>Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne.</p> <p>Tilsynet har interviewet 5 borgere, som har modtaget hjælp gennem længere tid af BM Pleje. Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med 5 medarbejdere, som har været ansat gennem længere tid i BM Pleje.</p> <ul style="list-style-type: none">• 4 social- og sundhedshjælpere• 1 sygeplejersker
Tilsynsførende
Mette Norré Sørensen, Manager og sygeplejerske

2 Samlet tilsynsresultat

BDO har på vegne af Gribskov Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos BM Pleje, 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:

“En del og/eller væsentlige mangler med betydning for patientsikkerheden, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes”

Denne vurdering tager primært afsæt i de mangler, som tilsynet finder inden for medicinhåndtering. Der er fejl i en borgers medicindosering, idet der er doseret for meget medicin i flere doseringsæsker. I forhold til et medicinskema er der mangler, således at borgeren ikke får påsmurt salve efter den lægelige ordinerede anvisning. Samtidig er der ikke en tilstrækkelig risikofri arbejdsgang i forhold til benyttelse af vikarer i forbindelse med delegering af medicinhåndteringen.

BM Pleje er organiseret i Helsingør og servicerer derfra borgerne i hele Gribskov Kommune.

BM Pleje har for under 1 måned siden fået overdraget ca. 150 borgere, idet en anden leverandør i kommunen er gået konkurs. BM Pleje har derved fået fordoblet antallet af borgere, som skal have leveret personlig pleje og/eller praktisk hjælp. Der er i den forbindelse ansat en del nye medarbejdere og ledelsen oplyser, at der påtænkes at ansættes endnu flere medarbejdere.

Medarbejdergruppen består pt. af en sygeplejerske, en social- og sundhedsassistent og social- og sundhedshjælper.

Tilsynet interviewer kun BM Plejes borgere og medarbejdere, som er tilknyttet BM Pleje inden overdragelsen.

Tilsynet oplever, at medarbejderne er kompetente og har et stort kendskab til borgerne og den sundhedsfaglige indsats samt en god viden og indsigt i borgernes behov for pleje og omsorg.

Medarbejderne kan redegøre for observationer og overvejelser i forhold til den sundhedsfaglige indsats.

Tilsynet finder, at der hos to af de interviewede borgere ikke er sammenhæng mellem den hjælp, som borgeren modtager og den hjælp, som borgeren er visiteret til.

Den daglige kommunikation med medarbejderne oplever borgerne værende generelt respektfuld og anerkendende.

Tilsynet finder, at medarbejderne fagligt kan redegøre for observationer og handlinger i forhold til hjælpen til medicinindtagelse, medicindosering og medicinadministration.

Borgerne oplever tryghed i forhold til hjælpen til medicindosering og medicinadministration.

BM Pleje har udarbejdet instrukser på alle de sygeplejefaglige opgaver.

“Delegeret sygeplejeopgaver” er et område, som der arbejdes målrettet med, og der forefindes delegeringslister på samtlige medarbejdere.

Medarbejderne kan redegøre for principperne omkring delegering af komplekse plejeopgaver/sygeplejeopgaver. Medarbejderne er bevidste om egne kompetenceområder.

Anvendelsen af Triageringsredskabet og ændringskemaerne er alle tiltag, som er opstartet i BM Pleje, men tilsynet kan ikke vurdere, hvorledes BM Pleje anvender redskaberne, da der ved tilsynet ikke ses dokumentation herfor.

I den sundhedsfaglige dokumentation er der generelt sparsomme beskrivelser af den sundhedsfremmede og forebyggende indsats i hverdagen.

BM Pleje arbejder med rejse-sætte-sig testen og har fokus på ernærings screening hos udsatte borgere.

Ledelsen oplyser, at den sundhedsfaglige dokumentation er et punkt, som der arbejdes kontinuerligt med, og der er målrettet fulgt op på sidste års anbefalinger fra tilsynet. Ledelsen har været igennem samtlige borgeres journaler for at sikre, at der er lavet døgnrytmeplan og handleplaner, hvor det skønnes relevant.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation i døgnrytmeplaner og i handleplaner fortsat har nogle mangler, som dog med en mindre indsats vil kunne udvikles, således at døgnrytme- og handleplanerne bliver et brugbart arbejdsredskab for både faste og afløsende medarbejdere og samtidig lever op til Gribskovs Kommunes "Servicebeskrivelse for borgere i eget hjem uden for plejecenter".

Tilsynet finder, at borgerne får den pleje og omsorg, de har behov for, og borgerne oplever generelt tilfredshed med kvaliteten i den personlige pleje.

Der opleves, at nogle borgere er mindre tilfredse, idet hjælpen er meget afhængighed af, hvilken medarbejder der kommer i hjemmet.

Desuden oplever nogle borgere, at der er mindre lydhør og respekt for, at borgeren ikke ønsker en bestemt medarbejder. Tilsynet finder dog, at BM Pleje gør, hvad der er muligt og forsøger at tilgode disse borgeres og pårørendes behov.

Borgerne er tilfredse med den praktiske støtte og udførelsen af denne.

Ledelsen oplyser, at der afholdes dialogmøder med Gribskov Kommune ca. 1 gang månedligt, og at udbyttet af møderne har været lidt af svingende karakter.

Ledelsen oplever, at det kan være svært at få nye ydelser visiteret fra myndigheden.

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 BM Pleje igangsætter initiativer i forhold til at sikre korrekt håndtering, administration og dosering af borgernes medicin.
Tilsynet anbefaler herunder, at der er særligt fokus på opbevaringen af ikke aktuel og aktuel medicin, samt at alle nye medarbejdere og vikarer får en grundig introduktion til området, før de bestrider opgaven selvstændigt. Disse to faktorer har en vigtig betydning for at sikre korrekt medicinering af borgerne.
2. Tilsynet anbefaler ligeledes, at Sundhedsstyrelsens gældende retningslinjer for medicin-håndtering og dokumentation på området løbende tages op til drøftelse med medarbejderne.
3. Tilsynet anbefaler, at BM Pleje igangsætter initiativer, der sikrer, at medarbejderne i endnu højere grad er bevidste om tilbagemeldingspligten i forhold til ændringer i borgernes behov for hjælp således, at der altid sikres den korrekte visitation i forhold til den enkelte borger.
4. Tilsynet anbefaler, at BM Pleje underviser, oplærer og vejleder medarbejderne i, hvorledes døgnrytmeplaner udarbejdes, således at disse fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet gennem hele døgnet i forhold til borgerens behov for personlig pleje og omsorg/praktisk hjælp samt tager udgangspunkt i den aktiverende eller rehabiliterende tilgang, hvor det er påkrævet.
5. Tilsynet anbefaler, at BM Pleje har fokus på formålet med udarbejdelse af handleplaner, således at de opleves anvendelige og brugbare i hverdagen.

3 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 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			2 ud af 5 borgeres journaler indeholder ikke en funktionsvurdering. Tilsynet får oplyst, at udarbejdelse af funktionsvurderinger er myndighedens opgave. Leverandøren beskriver, at funktionsvurderingen danner grundlag for den videre dokumentation i borgeres journaler. Der forefindes ydelsesoversigt på samtlige 5 borgere.
Observation		x		Hos 2 borgere observerer tilsynet ikke sammenhæng mellem den hjælp borgeren modtager og den visiterede hjælp. Der observeres hos en borger, at ydelsen morgentoilette og 5 brusebade ikke bliver benyttet. Hos en anden borger bliver hjælp til morgenmad og smøre aftensmad ikke anvendt, idet søn påtager sig opgaven. Desuden er der nogle visiterede praktiske opgaver, der hersker lidt tvivl om, idet borger egentlig ikke ønsker hjælp til disse, men pårørende ikke vil acceptere, at ydelserne afsluttes.
Borger	x			Borgerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp, de har behov for. En borger fremhæver, at i forbindelse med at hun fik konstateret en infektion, blev der iværksat en behandling med det samme. BM Pleje hentede penicillin på apoteket, således at behandlingen kunne opstartes.
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 pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			x	<p>Hos 4 ud af 5 borgere er der udarbejdet døgnrytmeplaner.</p> <p>2 døgnrytmeplaner opfylder Gribskov Kommunes krav til dokumentation.</p> <p>Disse to døgnrytmeplaner ses handlevejledende og med individuelle beskrivelser af hjælpen gennem hele døgnet. Tilsynet bemærker ligeledes, at døgnrytmeplanerne har fokus på den aktiverende tilgang samt indeholder dokumentation af, hvorledes borgeren medinddrages i den daglige pleje og omsorg.</p> <p>2 døgnrytmeplaner har delvise mangler. Den ene døgnrytmeplan er meget velbeskrevet for morgenhjælpen, men mangler beskrivelse af hjælpen resten af døgnet og af den praktiske hjælp, som leveres i borgerens hjem.</p> <p>Den anden døgnrytmeplan er mindre handlevejledende og rummer ikke individuelle beskrivelse af hjælpen. Den aktiverende tilgang samt dokumentation af, hvorledes borgerne medinddrages i den daglige pleje og omsorg, beskrives ikke.</p> <p>I forhold til handleplaner bemærker tilsynet, at BM Pleje har udarbejdet disse, hvor dette ifølge kommunens retningslinjer er påkrævet.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at der foreligger en del handleplaner på opgaver, som ikke længere kræver et specielt fokus, idet forløbet er fuldstændigt stabilt. I disse tilfælde vil en dokumentation i borgerens døgnrytmeplan være mere brugbar og overskuelig for medarbejderen.</p> <p>Tilsynet bemærker ligeledes, at feltet "opfølgning" sjældent er udfyldt med en aktuel evaluering af problemstillingen. Derimod ses der eksempler på, at der i dette felt er skrevet, at handleplanen evalueres, såfremt der sker ændringer i forløbet.</p> <p>Tilsynet fremhæver, at formålet med at oprette handleplaner er for at kunne beskrive indsatsen og følge med i, om udviklingen er tilfredsstillende. Det er vigtigt, at der systematisk følges op og evalueres på iværksat pleje og behandling herunder også, om behandlingen er afsluttet.</p>
Borger		x		<p>2 borgere udtrykker tilfredshed med den hjælp, de modtager til personlig pleje og omsorg.</p> <p>2 borgere er delvise tilfredse med hjælpen. Begge borgere kommer fra andre leverandører og er skiftet til BM Pleje, da de ikke fandt hjælpen tilfredsstillende. Borgerne er dog fortsat ikke helt tilfredse med den leverede indsats.</p>

				<p>Borgerne oplever, at kvaliteten i hjælpen er afhængig af, hvilken medarbejder der kommer i hjemmet, og når der kommer vikarer, er de ikke bekendte med, hvilke opgaver der skal udføres.</p> <p>Desuden er der ikke tilfredshed i forhold til, at det ikke er muligt at frasige sig hjælp fra en mandlig medarbejder eller fra en bestemt medarbejder, som borger fortæller ikke leverer en ligeværdig og respektfuld pleje og omsorg.</p> <p>1 borger modtager ikke hjælp til personlig pleje.</p>
Medarbejder	x			<p>Medarbejderne kan redegøre for den faglige indsats i forhold til hjælpen til personlig pleje.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne har et detaljeret kendskab til den enkelte borger. Der arbejdes generelt målrettet med kontaktpersons-principet.</p>

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 3				
Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x			<p>Handleplaner og døgnrytmeplaner indeholder generelt kun få beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.</p> <p>Der ses dog eksempler på beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til hudpleje, ernæring samt væskeindtagelse.</p> <p>Tilsynet kan ikke vurdere, hvorvidt BM Pleje arbejder med ændringsskemaer og Triagering, da der ikke ved tilsynet ses dokumentation herfor.</p> <p>Der arbejdes med ernæringscreening og "rejse-sættelig-test".</p>
Observation	x			<p>Tilsynet observerer, at der generelt ikke er nogen risici, der ikke bliver taget hånd om i den daglige omsorg for borgeren.</p> <p>Tilsynet observerer dog hos en borger, som har slået sit knæ efter fald i hjemmet, at der bør være en ekstra opmærksomhed i forhold til at forebygge evt. kommende faldepisoder samt sikre, at støttestrømpen sidder korrekt, idet borgers ben er hævet efter faldet.</p> <p>Desuden bemærker tilsynet, at indsatsen hos en anden borger er særlig udfordrende og kræver en helt speciel indsats, som med fordel kan beskrives i en handleplan for at sikre kontinuitet og dokumentation af hjælpen.</p>
Borger	x			<p>Borgerne giver generelt udtryk for, at der bliver taget hånd om deres bekymringer af helbreds-mæssig karakter.</p>

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		Tilsynet bemærker, at 2 ud af 5 døgnrytmeplanerne mangler beskrivelser af borgernes visiterede ydelser i forhold til hjælpen til 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 for at kunne inddrage borgeren og understøtte individuelle ressourcer på området.
Observation	x			Den hygiejniske tilstand i hjemmet fremtræder generelt tilfredsstillende. I forhold til en borgers bolig, er den hygiejniske tilstand mindre tilfredsstillende. Tilsynet er dog ikke i tvivl om, at BM Pleje gør, hvad der er muligt.
Borger	x			Alle borgere udtrykker tilfredshed med rengøringshjælpens kvalitet. En borger er dog netop overgået til BM Pleje efter skift fra anden leverandør, borgeren har ikke modtaget hjælp fra BM Pleje endnu og kan derfor ikke vurdere kvaliteten. En anden borger fortæller til tilsynet, at hun har haft hjælp fra BM Pleje i snart 5 år og i den tid har hun kun haft 3 forskellige medarbejdere. En tredje borger oplever, at hjælpen er yderst tilfredsstillende og fortæller, at den leveres præcis på samme ugedag og tidspunkt hver gang.
Medarbejder	x			Medarbejderne kan fortælle om de særlige indsatser i forhold til hygiejniske risikofaktorer hos borgerne. En medarbejder beskriver vigtigheden i at udføre en daglig oprydning i hjemmet, smide affald ud, rydde op i køkkenet og omkring borgers foretrukne sidde plads i stuen samt tilse toilettet dagligt. En anden medarbejder beskriver, at rengøringen i borgers hjem kan være en yderst udfordrende opgave, idet borger har mange husdyr og ting i boligen. Medarbejder har fokus på, at badeværelset er rent, og at der bliver vasket tøj jævnlige.

Styrket indsats vedrørende Hverdagsrehabilitering

Mål 5				
Der arbejdes med aktiverende, rehabiliterende eller kompenserende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation				De borgere, som tilsynet besøger, har ikke en rehabiliterende ydelse. Tilsynet bliver orienteret om, at denne ydelse udelukkende ligger hos den private leverandør Attendo.
Observation				Ikke relevant
Borger				Ikke relevant
Borger				Ikke relevant
Borger				Ikke relevant
Medarbejder				Ikke relevant
Medarbejder				Ikke relevant

Medicinhåndtering i henhold til gældende retningslinjer vedr. medicinhåndtering

Mål 6				
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicindosering/medicinadministration iht. Sundhedsloven				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x		2 ud af 5 borgere modtager hjælp til medicindosering/medicin administration. I forhold til den ene borgers medicinskema er dokumentationen korrekt iht. gældende retningslinjer. I det anden borgers medicinskema er der ikke beskrevet, at den ene salve er pauseret, og at den anden salve skal gives hver anden dag.
Observation (1)		x		Tilsynet observerer, at der i forhold til 1 borger ikke er tilstrækkelig adskillelse i forhold til aktuel og ikke aktuel medicin. Tilsynet observerer, at der hos en anden borger ligger signeringsskema i borgers hjem, hvor der blandt andet administreres smøring af diverse cremer. Tilsynet observerer, at dette signeringsskema er opdateret korrekt med navn på udførende medarbejder og dato og klokkeslæt for udførelsen.
Observation (2)			x	Tilsynet har fundet 1 doseringsfejl. Det observeres, at der i den aflåste medicinboks er doseret til 14 dage. Flere af medicinæskerne indeholder medicin, som ikke er ordineret. Tilsynet observerer, at den medicin, der er ophældt i nogle af doseringsæskerne, højst sandsynlig er smertestillende gigtmicin, idet der ligger et glas af disse piller sammen med den aktuelle medicin i medicinboksen.

Borger	x			<p>Borgerne tilkendegiver tilfredshed og har kendskab til aftaler omkring medicindosering.</p> <p>En borger påpeger dog, at han har smerter i ryggen efter en faldepisode og har brug for sin pn medicin, som er låst inde i medicinboksen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borger har ordineret tbl. Pinex 1 g x 4 som pn smertestillende, men at dette præparat ikke forefindes i borgers medicinboks.</p> <p>Tilsynet bemærker på sigeringsskemaet, at dette ikke har været givet gennem flere dage.</p>
Medarbejder	x			<p>Medarbejderen kan redegøre for, hvorledes der sikres korrekt medicindosering.</p> <p>Medarbejder påpeger, at der er stor fokus på korrekt medicindosering, men at det i den sidste tid har været nødvendigt at benytte sig af vikarer, idet BM Pleje netop har modtaget borgere fra en anden leverandør.</p> <p>Medarbejderen gør opmærksom på, at der er fokus på at adskille aktuel og ikke aktuel medicin fra hinanden.</p> <p>Desuden er der iværksat en fast regel, at der på medicinlisten altid skrives, hvor mange piller der skal gives på de forskellige tidspunkter og ikke blot tbl. styrke og hyppighed, netop for at udgå forkert dosering.</p> <p>Medarbejder oplyser, at vikarer ikke har været igennem et delegeringskompetenceforløb, før de varetager medicinopgaver.</p>

Hjælp til medicinindtagelse

Mål 7				
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x			Hos de to borgere, som modtager hjælp til medicinindtagelse og smøring med medicinsk salve, foreligger der medicinlister i borgers bolig.
Observation		x		<p>Tilsynet observerer, at den medicin, der skal være givet på tilsynstidspunktet, ikke er givet i forhold til en borger.</p> <p>Tilsynet besøger borger kl 11.00, og morgenmedicinen er ikke taget. Tilsynet bemærker, at medarbejder har været i hjemmet tidligere på dagen og har låst doseringen æsken ud til borgeren.</p>
Borger	x			De borgere, der modtager hjælp til medicinindtagelse, oplever tryghed i forbindelse med hjælpen

Medarbejder	x			<p>Medarbejderne har kendskab til, hvad der skal kontrolleres inden medicinen gives.</p> <p>En medarbejder beskriver i forhold til den borger, som tilsynet observerede ikke havde fået sin morgenmedicin, at det er vigtigt, at borger gives medicinen, idet borger ikke altid selv husker at tage denne. Den interviewede medarbejder har på tilsynsdagen ikke selv været hos borgeren.</p>
-------------	---	--	--	---

Kommunikation og respekt

Mål 8				
Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	x			Tilsynet overværer ingen dialog mellem borger og medarbejder på tilsynsdagen.
Borger	x			<p>Borgerne giver udtryk for, at kommunikationen mellem borger og medarbejder er respektfuld, og at medarbejderne accepterer deres levevis.</p> <p>En borger fortæller, at der er tilfredshed på alle parametre. Fremhæver dog sin faste medarbejder, som noget helt unikt, sød og ekstrem arbejdsom.</p> <p>En anden borger beskriver, at kommunikationen er meget respektfuld, og at der altid udvises stor venlighed.</p>
Medarbejder	x			<p>Medarbejderne kan fortælle om handlinger, der sikrer respektfuld kommunikation med borgerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at man i BM Pleje arbejder med hjertet, og at borgeren føler sig tryk. Nærhed, omtanke og venlighed er centrale elementer i den pleje, som leveres til borgeren.</p> <p>Hjælpen tager altid afsæt i borgerens ønsker og væner.</p>

Styrket indsats vedrørende medarbejderkompetencer

Mål 9				
Der arbejdes med kompetenceudvikling i relation til den enkelte medarbejder				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x			<p>Tilsynet bliver præsenteret for mappen omkring Delegeret sygeplejeopgaver.</p> <p>Der forefindes kompetenceoversigt på den enkelte medarbejder i særskilt mappe.</p> <p>Kompetenceoversigten er udførlig udført med medarbejders navn, den delegerede opgave, hvornår medarbejder er oplært, og hvornår indsatsen skal evalueres igen.</p>

Observation	x			Tilsynet observerer, at BM-Plejens medarbejdere har en faglig relevant uddannelse og den nødvendige uddannelse og viden til at varetage de komplekse plejeopgaver, som der er defineret af Gribskov Kommune. Medarbejdernes kompetencer og faglighed sikres gennem løbende udvikling og oplæring internt og eksternt i virksomheden.
Borger		x		Borgerne er generelt tilfredse med den delegerede hjælp. To borgere har dog et ønske om, at sygeplejersken i BM Pleje vil komme hyppigere i boligen og tilse borger.
Medarbejder	x			Kompetenceoversigt og principperne for delegering er kendt af alle medarbejderne.
Medarbejder	x			Medarbejderne fortæller, at de til enhver tid kan frasi-ge sig ansvaret for opgaven. Medarbejderne oplever, at der altid er stor støtte og viden at hente hos sygeplejersken.

4 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 personalemæssige 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.

5 Kontaktoplysninger

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Med venlig hilsen

HELEN HILARIO JØNSSON

Director, Afdelingschef

Mobil: +45 24 29 50 79

hej@bdo.dk

BDO Kommunernes Revision

Godkendt revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf: +45 33 12 65 45

www.bdo.dk