

Tilsynsrapport  
Gribskov Kommune

Privat leverandør

Estrids Pleje & Hjemmeservice

*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.	Tilsynets samlede vurdering.....	4
2.	Tilsynets anbefalinger .....	5
3.	Oplysninger om leverandøren .....	5
4.	Datagrundlag .....	6
5.	Tilsynets formål .....	10
6.	Indhold og metode.....	10
7.	Vurderingsskala .....	11
8.	Kontaktoplysninger.....	12

## 1. Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Gribskov Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos den private leverandør af Praktisk hjælp Estrids Pleje & Hjemmeservice.

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

*”Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler”*

Fagligleder oplyser, at hun er uddannet social- og sundhedsassistent, og foruden hende er der ansat to social- og sundhedsassistenter på kontoret.

Der oplyses om, at samtlige medarbejdere har været på kursus i rehabilitering og er bekendte med Triageringsredskabet og rejse-sætte-sig testen.

Ledelsen fortæller, at medarbejderne har faste borgere, og der er interne afløsere.

Borgerne skal opleve, at det er de samme, som varetager opgaverne i deres hjem.

Faglig leder fortæller, at der er faste møder med de andre leverandører omkring hverdagsrehabilitering. Målet er, at der ligeledes bliver iværksat et fast dialogmøde med Gribskov Kommune hver 4. uge omkring hverdagsrehabilitering. På tilsynsdagen ankommer en visitator for Gribskov Kommune for at afholde møde omkring ovenstående.

Fagligleder fortæller, at medarbejderne stadig anvender papirkørelister, men at de inden for den nærmeste fremtid vil blive udskiftet med smartphones, og medarbejderne vil dermed kunne dokumenterer via dette system.

Det er faglig leders overbevisning, at medarbejderne har et indgående kendskab til borgerne og har fokus på at inddrage borgerens ressourcer i hverdagsrehabiliteringsopgaver.

Ifølge faglig leder opleves borgerne meget tilfredse med den ydelse de modtager, og er ligeledes glade for medarbejdernes tilgang og kommunikation.

Den sundhedsfaglige dokumentation efterlever de krav, som er beskrevet i Gribskovs Kommunes servicebeskrivelser.

Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens tilstand.

Borgeren har kendskab til omfanget af den bevilgede hjælp.

Borgeren oplever, at vedkommende modtager den hjælp, der er behov for.

Borgeren udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den praktiske hjælp. Borgeren har modtaget de senest registrerede besøg.

Borgerne oplever, at kommunikationen er respektfuld og kvaliteten i leveringen af den praktiske hjælp er tilfredsstillende.

Medarbejderne har kendskab til indhold og omfang af den bevilgede hjælp.

Medarbejderne har et godt kendskab til borgerens behov og er meget bevidste om at medinddrage borgernes ressourcer i hjælpen. Der arbejdes målrettet med tidlig opsporing og forebyggelse via triagering og reje-sætte-sig test.

Medarbejderen udviser respekt for borgeren.

## 2. Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos privat leverandør af Praktisk hjælp Estrids Pleje & Hjemmeservice:

Anbefalinger
1. Tilsynet har ingen anbefalinger.

## 3. Oplysninger om leverandøren

Hjemmeplejens navn og adresse
Estrids Pleje & Hjemmeservice, Valseværksgade 8 A, Frederiksværk.
Leder
Direktør Kenneth Kammerdahl
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 6 oktober 2015, kl. 8.30- 13.30
Datagrundlag
Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne. Tilsynet har interviewet 3 borgere. Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet.  Tilsynet har afholdt opstartsmøde med faglig leder Dorthe Christiansen og social- og sundhedsassistent Louise Olsen. Tilsynet har desuden gennemført interview med 3 rengøringsassistenter.
Tilsynsførende
Senior Consultant Heidi Pors, plejehjemsassistent, socialpædagog

## 4. 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 foreligger en aktuel visitationsafgørelse hos samtlige borgere, som tilsynet besøger.
Observation	X			Tilsynet observerer, at der er sammenhæng mellem den hjælp borgerne modtager og borgerens tilstand.
Borger	X			Samtlige borgere har kendskab til omfanget af den bevilligede hjælp.
Medarbejder	X			Medarbejderne har kendskab til omfang og indhold i den bevilligede hjælp.

Personlig pleje i henhold til Servicelovens § 83 samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 2				
Borgeren får leveret de registrerede ydelser.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der foreligger en registrering af de leverede besøg i mapper hos borgerne.
Borger	X			Samtlige borgere har modtaget det seneste besøg, som ligeledes er registreret. De borgere, tilsynet besøger, fortæller, at de har en fast medarbejder, som kommer hos dem, hvilket de sætter stor pris på.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for registrering af besøg, medarbejderne registrerer i borgers bolig samt på kørelisten, at besøget er leveret.

Praktisk hjælp i henhold til Servicelovens § 83

Mål 3				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			I forhold til 3 borgere indeholder deres handleplan en beskrivelse af problemstilling, målbeskrivelse og evaluering.

				Der er beskrivelser af, hvilke opgaver borger varetager i 3 handleplaner.
Observation	X			Den hygiejniske tilstand er forsvarlig i de boliger, tilsynet besøger.
Borger	X			Samtlige borgere tilkendegiver, at de er tilfredse med de hygiejniske forhold i deres hjem. En borger oplyser, at hun får suppleret sin rengøring med et andet privat firma en gang månedligt, idet hun finder den visiterede tid for mangelfuld.
Medarbejder	X			Samtlige medarbejdere kan redegøre for, om der er noget særligt, der skal tages hensyn til i forbindelse med den praktiske hjælp. En medarbejder fortæller eksempelvis, at hun beder borgeren om at fjerne måtter og andre effekter på gulvet, inden medarbejderen skal støvsuge og vaske gulv.

#### 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			Hos alle borgere foreligger der en beskrivelse af, at de deltager i rejse-sætte-sig-test hver 4. uge.
Observation	X			Tilsynet observerer, at der er fokus på tidlige opsporing og forebyggelse. På kontoret forefindes en triageringstavle over samtlige borgere. Der er en rød del på tavlen, som viser, at borgere er indlagt, indlæggelsestruet eller netop udskrevet. En gul del, hvor borgere, som har en ændring i deres habituelle niveau, er beskrevet. En grøn del, hvor de borgere, som er i deres habituelle tilstand, er beskrevet. Der foreligger handleplaner for de borgere, som befinder sig i rød eller gul zone. Tilsynet observerer endvidere, at en borger fremviser for tilsynet, hvordan hun behersker rejse-sætte-sig testen.
Borger	X			Samtlige borgere tilkendegiver, at de har kendskab til formålet med indsatsen omkring rejse-sætte-sig testen. En borger fremhæver, at det minder hende om den tid, hun var i stand til at udføre mange gymnastiske øvelser.
Borger	X			Borgerne oplyser, at de er meget motiverede til at udføre rejse-sætte-sig testen.

			<p>En borger fortæller, at det er godt medarbejderen fastholder borgeren i at udføre testen, så borgeren ikke glemmer det.</p> <p>En anden borger fortæller, at hun er motiveret til at udføre testen, men at hun også udfører mange andre opgaver i hjemmet, eksempelvis støver borgeren af, når medarbejderen vasker gulv.</p> <p>En tredje borger oplyser, at hun også deltager i rejse-sætte-sig testen, borger sætter pris på, at medarbejder minder borger om at udføre øvelserne, og at medarbejderen beder borger om at udføre små opgaver, når medarbejderen er i gang med de opgaver, borger ikke længere magter.</p>
Borger	X		<p>Samtlige borgere tilkendegiver, at de er overbeviste om, at rejse-sætte-sig testen kan være med til at sikre, at deres funktionsniveau fastholdes.</p> <p>En borger fortæller, at selv om hun nogle morgener har meget svært ved at komme ud af sin seng, tvinger hun sig selv til at komme op og i gang, idet hun ved, at hun får det bedre ved at være oppe end at være sengeliggende.</p> <p>En anden borger oplyser, at hun gør små øvelser hver dag og ligeledes sætter sig selv en opgave, eksempelvis at tørre støv af i et rum, idet borger ikke magter flere rum af gangen.</p>
Medarbejder	X		<p>Samtlige medarbejdere har kendskab til formålet med rejse-sætte-sig testen, som de varetager hver 4. uge i borgers hjem.</p> <p>En medarbejder fortæller, at testen er med til at fortælle medarbejderen, hvordan borgernes almene tilstand er. Eksempelvis kan en borger rejse og sætte sig 20 gange på 30 sekunder, hvilket medarbejder fremhæver, indikerer at borger har det godt. Medarbejderne fortæller, at de inddrager borgeren i mange små opgaver. Eksempelvis har en medarbejder en aftale med en borger om, at inden medarbejder kommer, skal borger fjerne måtter på gulvene.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kan redegøre for, om det er en aktive-rende, rehabiliterende eller kompenserende indsats, der arbejdes efter hos den enkelte borger. Medarbejderne fortæller om, hvorledes de inddrager borgerne i forbindelse med udførelse af de praktiske opgaver.</p> <p>En enkelt borger inddrages ikke i de praktiske gøremål, idet borger ikke magter det.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at de er meget bevidste om at formålet for indsatsen handler om, at vedligeholde borgerens funktionsniveau.</p> <p>En medarbejder fortæller, at det ofte hjælper meget at understøtte rejse-sætte-sig testen med lidt sjov og humor, således at borgeren oplever, at det er en rar øvelse, selv om det kan være lidt hårdt.</p>



				En anden medarbejder oplyser, at når hun er hos borger er hun meget bevidst om at inddrage borgeren i opgaverne, således at borger oplever at være til nytte, samtidig med at borger bliver aktiveret.
--	--	--	--	--

## Kommunikation og respekt

Mål 5				
Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	x			Tilsynet for ingen anledning til at observerer kommunikation og adfærd mellem borger og medarbejder.
Borger	X			Samtlige borgere tilkendegiver, at de bliver mødt med en anerkendende tilgang og kommunikation fra medarbejderens side. Omgangsformen er præget af venlighed og respekt. En borger fremhæver, at hun værdsætter meget, at medarbejder er lyttende og imødekommende og har tid til at tale lidt med hende, selv om borger ved, at medarbejderen har travlt. En anden borger oplyser, at medarbejder udviser stor respekt for borgers ønsker, eksempelvis har borger en stor kat, som spreder snavs og støv, men borger har ikke oplevet, at medarbejder har kommenteret dette. En tredje borger fortæller til tilsynet, at hun har valgt at omdøbe medarbejder til Solveig på trods af, at medarbejderen har et andet navn, idet borger oplever, at solen altid skinner, når medarbejder træder ind af døren til borgers hjem.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan fortæller om handlinger, der sikrer respekt for borgerne, og medarbejderne er bekendte med borgernes ønsker og vaner. En medarbejder fortæller, at hun er meget opmærksom på, at hun opholder sig i borgers hjem og respekterer borgers ønsker i forbindelse med rengøring. En anden medarbejder fortæller, at det har stor betydning for borger, at medarbejder giver sig tid til en lille snak, og at medarbejder bidrager med et godt humør i samværet med borgeren.

## 5. 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.

## 6. 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, servicebeskrivelser 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 personalemæssige forhold	Øvrige
Det skriftlige grundlag for ydelsen Sundhedsfremme og forebyggelse Praktisk hjælp Forebyggelse og tidlig opsporing Kommunikation og respekt	Medarbejder kompetencer	

## 7. 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.

## 8. Kontaktoplysninger

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Med venlig hilsen

HELEN HILARIO JØNSSON

Director, Afdelingschef

Mobil: +45 24 29 50 79

[hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

BDO Kommunernes Revision

Godkendt revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf: +45 33 12 65 45

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)