

Tilsynsrapport Gribskov Kommune

Privat leverandør af Praktisk hjælp Kits Servicekompagni

Unmeldt tilsyn

september 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, Kits Servicekompagni.

På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at den private leverandør af Praktisk hjælp, Kits Servicekompagni, ved det uanmeldte tilsyn har

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

Kits Servicekompagni er et lille to mandsfirma, som i gennemsnit hjælper 70 borgere, hvor de 16 af borgerne er sommerhusgæster.

Firmaet har gennem de sidste 21 år haft samarbejde med Gribskov kommune og har lige siden udført praktisk hjælp til visiterede borgere i kommunen.

Indehaverne af Kits Servicekompagni oplyser, at firmaet er vokset stille og roligt siden etableringen, da mange borgere har lagt mærke til firmaets stabile indsats.

Desuden oplyser indehaverne, at tryghed, tillid og stabilitet er faktorer, som Kits Servicekompagni sætter højt på dagsorden. Borgerne skal altid vide, hvornår og hvem der kommer i deres hjem. Der anvendes kun den samme interne vikar i tilfælde af sygdom og ferie.

Kits Servicekompagni arbejder målrettet med at få udviklet anvendelig Triageringstavle, desuden er der fokus på at få rejse-sætte-sig-testen implementeret i besøgene hver anden måned.

Kits Servicekompagni er opmærksom på at arbejde med den aktiverende tankegang og har fokus på at samarbejde med borgerens øvrige leverandører.

Der er faste dialogmøder med visitator en gang månedligt.

Indehaverne fortæller, at Kits Servicekompagni ser det hele menneske og er opmærksomme på borgerens velbefindende og trivsel

Den sundhedsfaglige dokumentation kan med fordel udvikles og efterleve de givne retningslinjer, som foreligger i Gribskov Kommune.

Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens tilstand.

Borgeren har generelt kendskab til omfanget af den bevilgede hjælp.

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

Borgeren udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af den praktiske hjælp. Borgeren har modtaget de senest registrerede besøg med henblik på tidspunkt og varighed.

Borgeren oplever, at kommunikationen er respektfuld. Kvaliteten i leveringen af den praktiske hjælp er meget tilfredsstillende.

Leverandøren har kendskab til indhold og omfang af den bevilgede hjælp. Leverandøren kender regler for registrering af besøg, herunder aflysningsårsager og bytteydelse.

Medarbejderen kan redegøre for principper vedr. dokumentation af eventuelle ændringer i hjemmet.

Leverandøren har et godt kendskab til borgerens behov for hjælp og kan fagligt redegøre for de specielle hensyn, der skal tages i forbindelse med leveringen af den praktiske hjælp.

Medarbejderen udviser respekt for borgeren.

2. Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos Kits Servicekompagni:

Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at Kits Servicekompagni har mere fokus på den skriftelige dokumentation, samt at der udarbejdes handleplaner, således at de lever op servicebeskrivelserne i Gribskov Kommune. 2. Tilsynet anbefaler, at Kits Servicekompagni fortsætter med at udvikle kompetencer og viden inden for det forebyggende/tidlig opsporingsområde.

3. Oplysninger om leverandøren

Hjemmeplejens navn og adresse
Kits Servicekompagni, Skolke-Ager 15, 3250 Gilleleje
Leder
Jørgen Bech
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 18. september 2015, kl 08.00-11.30
Datagrundlag
<p>Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne.</p> <p>Tilsynet har interviewet 4 borgere.</p> <p>Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med begge indehavere af firmaet.</p>
Tilsynsførende
<p>Mette Norré Sørensen, Manager og sygeplejerske</p> <p>Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske</p>

4. Datagrundlag

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

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	Tilsynet får oplyst, at leverandør ikke har mulighed for at se borgernes funktionsvurderinger eller afgørelser i den elektroniske omsorgsjournal. Beskeder om ændringer og nye visiteringer sendes primært som advis til Kits Servicekompagni. Det er ikke muligt for leverandør at finde frem til de tidligere advis, som omhandler de fire borgere, som tilsynet har valgt at besøge. Tilsynet bliver præsenteret for en liste over samtlige borgere og deres individuelle visiteringer, som leverandør selv har udarbejdet.
Observation	x			Tilsynet observerer sammenhæng mellem den hjælp, som borgerne har behov for, og den hjælp som borgerne tilbydes.
Borger	x			Borgerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp, de har behov for. En borger fortæller, at hun ikke har modtaget en afgørelse og ikke er bekendt med, om hjælpen er midlertidig eller permanent. Borger håber dog, at hendes tilstand bliver bedre, da hun på sigt ønsker at kunne varetage rengøringen selv.
Medarbejder	x			Leverandøren har kendskab til omfang og indhold i den bevilgede hjælp. Leverandøren fortæller, at alle rengøringsborgerne får visiteret en pakkeydelse, hvor de forskellige delelementer i hjælpen er indeholdt.

Mål 2				
Der foreligger en samlet plan for den praktiske indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x			På kontoret foreligger der registrering af alle fire borgers leverede besøg.
Borger	x			Borgerne oplyser, at hjælpen altid er meget præcis i forhold til det aftalte tidspunkt. Der opleves stor stabilitet i leverancen af hjælpen og desuden god mulighed for at benytte sig af bytteydelse.

				<p>En borger oplyser, at det meget sjældent opleves, at der kommer vikar, hvis dette skulle være tilfældet, er det også altid den samme person.</p> <p>En anden borger fortæller, at han har haft leverandøren til rengøring gennem 9 år og aldrig har oplevet, at hjælpen er blevet aflyst eller haft en vikar.</p> <p>En tredje borger fortæller, at hun allerede en dag efter at rengøringshjælpen var bevilget, fik hjælp fra leverandøren.</p> <p>To borgere er sommerhusgæster og beskriver, at kvaliteten er langt bedre hos Kits Servicekompagni end i borgerens hjemkommune.</p>
Medarbejder	x			<p>Leverandøren kan redegøre for principper vedr. registrering af diverse ændringer, så der kan sikres korrekt fakturering til kommunen.</p> <p>Leverandøren har ligeledes fokus på evt. behov for kontakt til eksempelvis læge, samarbejdspartner og visitation, alt afhængig af karakteren af ændringen i borgerens tilstand</p> <p>Desuden har leverandøren kendskab til bytteydelse, og hvorledes de skal registreres.</p>

Praktisk hjælp i henhold til Servicelovens § 83

Mål 3				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x		<p>I forhold til 1 borger er der udarbejdet handleplan, hvori der indgår en beskrivelse af problemstillingen i hjemmet, en handlevejledende beskrivelse af indsatsen, der skal leveres samt mål for indsatsen.</p> <p>Hos de 3 andre borgere foreligger der ikke handleplaner.</p> <p>En borger har modtaget hjælp gennem 4 uger, og to andre borgere er sommerhusgæster, som har modtaget hjælp fra Kits Servicekompagni gennem flere år.</p>
Observation	x			Boligerne er i hygiejnisk forsvarlig tilstand.
Borger	x			Borgerne er meget tilfredse med de hygiejniske forhold i hjemmet.
Medarbejder		x		<p>Leverandøren kan redegøre for særlige hensyn, der skal tages i forbindelse med leveringen af den praktiske hjælp.</p> <p>Oplysningerne bliver ikke dokumenteret, da leverandøren ikke finder dette nødvendigt, da der er dialogmøder med visitationen en gang månedligt, og det ikke skønnes nødvendigt at dokumentere oplysninger, da firmaet kun består af to medarbejdere.</p> <p>Tilsynet får oplyst af leverandør, at der ikke laves handleplaner på sommerhusgæster.</p>

				Tilsynet bemærker, at en af sommerhusgæsterne bor et halvt år om året i sit sommerhus og har gjort dette gennem adskillige år og nærmest kan sidestilles med en permanent borger.
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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	Der foreligger ingen dokumentation af en forebyggende indsats, der har sigte på at forebygge funktionstab.
Observation		x		Tilsynet observerer, at leverandøren er i opstartsfasen med triagering. Desuden observeres det, at leverandøren er bekendt med "rejse sætte sig testen".
Borger	x			Borgerne giver udtryk for, at de er bekendte med hjælpens omfang og har hørt, at Gribskov Kommune arbejder med, at borgerne skal blive mere sunde.
Borger	x			Borgerne giver generelt udtryk for, at de ønsker at klare så meget som muligt selv, men at de ikke magter den tunge rengøring, grundet forskellige funktionsnedsættelser. Ingen af borgerne deltager direkte i rengøringen. En borger fortæller, at hun sikrer, at der er rydeligt og fjernet ting fra gulvet, når leverandøren kommer, da det så er lettere at rengøre gulvene. En anden borger oplyser, at han altid stiller rengøringsremedierne frem, således at leverandøren ikke skal bruge tid på dette.
Borger			x	Borgerne oplyser, at de ikke er bekendt med "rejse sætte sig testen."
Medarbejder	x			Leverandøren oplyser, at der er en bevidsthed om, at borgeren skal medinddrages i den udstrækning, det er muligt. Den enkelte borgers ressourcer vurderes løbende under leverandørens besøg, og der findes derefter frem til, hvordan borgeren kan medinddrages og fastholde sit funktionsniveau.
Medarbejder	x			Leverandøren oplyser, at der er fokus på at arbejde med den aktiverende tilgang.

Kommunikation og respekt

Mål 5 Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	x			Tilsynet overhører leverandørens telefonsamtale med de borgere, som tilsynet ønsker at besøge i deres bolig. Disse samtaler giver et billede af, at leverandøren har et godt og individuelt kendskab til borgerne. Kommunikationen fra leverandørens side er præget af humor og venlighed.
Borger	x			Borgerne oplever særdeles respektfuld kommunikation. Der er altid en frisk tone, og det opleves, at leverandøren altid er imødekommende og venlig.
Medarbejder	x			Leverandøren kan fortælle om handlinger til at sikre respekt for borgeren. Leverandøren har fokus på at sikre ligeværdig dialog og spørge ind til borgerens hverdag og trivsel.

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 8 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 borgers 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.

Gribskov kommune har yderligere valgt, at der i forhold til medarbejderne skal indgå mål vedr. medarbejderkompetencer.

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

BDO Kommunernes Revision

Godkendt revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf: +45 33 12 65 45

www.bdo.dk