

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune

Privat leverandør

Helt Rent 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	6
4.	Datagrundlag	7
5.	Tilsynets formål	11
6.	Indhold og metode.....	11
7.	Vurderingsskala	12
8.	Kontaktoplysninger.....	13

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”.

Leder oplyser, at firmaet startede i 2009, og på nuværende tidspunkt servicerer Helt Rent Hjemmeservice 55 borgere.

Leder fortæller, at hun netop har overtaget en del borgere efter, at Bonderosen er stoppet.

Leder er uddannet tjener, og foruden hende er der ansat tre medarbejdere, hvoraf den ene er social- og sundhedshjælper og den anden hjemmehjælper.

Leder fortæller, at Gribskov Kommune har besluttet, at der fra den 1. januar 2016 udelukkende skal være medarbejdere med en sundhedsfaglig baggrund, som leverer hjælp til borgerne i Gribskov Kommune.

Ifølge leder har Gribskov Kommune et krav om, at de borgere, som ønsker det, og som ikke er visiteret til personlig pleje, bliver vejlet jævnlige af medarbejderne i Helt Rent Hjemmeservice, for at de derved kan observere ændringer i borgernes tilstand, hvad angår vægten.

Leder fortæller, at medarbejderne har et indgående kendskab til borgerne. Der er opmærksomhed i forhold til at inddrage borgernes ressourcer i hverdagsrehabiliteringsopgaver, men ifølge leder har borgerne ofte et lavt funktionsniveau.

Det er leders overbevisning, at borgerne er meget tilfredse med den ydelse, de modtager, og borgerne giver ofte udtryk for, at de er glade for deres faste hjælpere.

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

Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens tilstand.

Borgerne har kendskab til den bevilgede hjælps omfang og modtager den hjælp, de har behov for.

Borgerne modtager de aftalte besøg og informeres altid, hvis der sker ændringer i de aftalte tidspunkter.

Borgerne er tilfredse med de ydelser, de modtager, og oplever, at medarbejderne er lydhøre og imødekommende over for deres ønsker.

Borgerne oplyser, at der eksisterer en respektfuld kommunikation, hvor de føler sig hørt.

Borgerens boliger har en tilfredsstillende rengøringsstandard.

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

Medarbejderne har et godt kendskab til borgerens behov og er bevidste om at medinddrage borgerens resurser i de praktiske gøremål.

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 fremadrettet tilvejebringer handleplaner med en aktuel beskrivelse af borgers behov for praktisk hjælp.
Handleplanen bør indeholde beskrivelse af problemstilling, handlinger, mål for handling, evalueringstidspunkt og eventuelt samarbejde med andre leverandører.
2. Tilsynet anbefaler, at Helt Rent Hjemmeservice retter opmærksomhed på at beskrive, hvordan borgers ressourcer inddrages og vedligeholdes i de praktiske gøremål i henhold til Gribskov Kommunes indsats "Forebyggelse og tidlig opsporing"

3. Oplysninger om leverandøren

Hjemmeplejens navn og adresse
Helt Rent Hjemmeservice, Elverhøj 44, 3300 Frederiksværk.
Leder
Pia Larsen.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 13. oktober 2015, kl. 7.30-12.00.
Datagrundlag
Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne. Tilsynet har interviewet tre borgere. Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet. Tilsynet har afholdt opstartsmøde med leder Pia Larsen. Tilsynet har desuden gennemført interview med leder og en medarbejder, som har arbejdet som hjemmehjælper i mange år.
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. Hos en borger indeholder handleplanen en aktuel beskrivelse af borgers behov for praktisk hjælp. Hos to borgere får tilsynet ikke udleveret nogen handleplan. På tilsynsdagen lykkes det leder at finde 1 ud af 3 handleplaner på sin pc. Leder fremhæver, at hun har udarbejdet handleplanerne, men ikke kan finde dem i systemet på tilsynsdagen. Tilsynet læste bevillingerne hos de tre borgere, som tilsynet besøgte, på leders pc.
Observation	X			Der er sammenhæng mellem den hjælp borgerne modtager og borgerens tilstand.
Borger	X			De borgere, som tilsynet taler med, har kendskab til den bevilligede hjælps omfang.
Medarbejder	X			Leder og medarbejder har kendskab til omfang og indhold i den bevilligede 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 sker en registrering af de leverede besøg i mapper, som forefindes i borgers bolig.
Borger	X			Alle borgere oplyser, at de modtager de aftalte besøg og informeres altid, hvis der sker ændringer i de aftalte tidspunkter.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for registrering af besøg hos borgerne.

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 den ene handleplan tilsynet får udleveret er der beskrivelser af problemstilling, målbeskrivelse og handling. Der er ikke opsat en evalueringsdato i denne handleplan. Der ses ikke handleplaner på to borgere, idet leder ikke kan finde dem i systemet på sin pc. Der foreligger ikke beskrivelser for et samarbejde med sygeplejen, som også kommer i hjemmene.
Observation	X			Tilsynet besøger 3 hjem, hvor den hygiejniske tilstand er forsvarlig.
Borger	X			De 3 borgere tilsynet besøger fortæller, at de er tilfredse med de hygiejniske forhold i deres hjem. En borger oplyser, at han efter anvisning af en medarbejder er begyndt at sortere mange af sine ting, idet borger samler på mange forskellige effekter og efterhånden ikke kan overskue de mange genstande længere.
Medarbejder	X			Medarbejdere kan redegøre for, om der er noget særligt, der skal tages hensyn til i forbindelse med den praktiske hjælp. En medarbejder fortæller, at hun har foreslået en borger at købe nogle plastickasser, så han kan lægge en del af hans mange genstande deri, idet borger er samler og har mange genstande i sin bolig. Leder oplyser, at hun har været en borger hjælpsom i forbindelse med en bevilling til rengøring af badeværelset, idet borger ikke længer magter denne opgave.

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 en borger foreligger der beskrivelser af, at borger selv kan tørre støv af i sin bolig og ikke yderligere beskrivelser af borgers ressourcer. Hos de to øvrige borgere har tilsynet ikke mulighed for at se, hvordan borgernes ressourcer er dokumenteret, idet der ikke foreligger handleplaner.
Observation	X			Tilsynet har ikke haft mulighed for at observere, hvorledes borgernes ressourcer medinddrages, da tilsynet ikke har haft mulighed for at være til stede sammen med medarbejder i borgers bolig.
Borger	X			Samtlige borgere har kendskab til formålet med ydelsen, de modtager i deres hjem.

Borger		X		<p>Borgerne giver generelt udtryk for, at de ønsker at klare så mange ting som muligt selv.</p> <p>En borger fortæller, at han er medinddraget i opgaverne i hjemmet, idet han tørrer støv af og flytter genstande, inden medarbejderen kommer for at støvsuge og vaske gulv.</p> <p>En anden borger oplever, at han er blevet motiveret til at rydde op i sine mange ting, efter at medarbejder har opfordret og vejledt borger til, hvordan opgaven kan udføres.</p> <p>En tredje borger fortæller, at han ikke er medinddraget i opgaveløsningen, idet han ikke længere magter dette.</p>
Borger	X			<p>En borger oplyser, at han går til træning hos en fysioterapeut flere gange ugentligt og i forbindelse med dette, har borger udført rejse-sætte-sig testen med gode resultater.</p> <p>En anden borger fortæller, at han udfører mange opgaver i hjemmet, eksempelvis laver borger stadig to retters mad til middag hver dag.</p> <p>En tredje borger oplyser, at når helbredet tillader det, holder borger meget af at beskæftige sig med grønne planter og andet i haven. Borger er meget opmærksom på at holde sig i gang i et roligt tempo, idet borger ellers bliver hurtigt forpustet, idet borger har et dårligt hjerte.</p>
Medarbejder	X			<p>Leder og medarbejder har kendskab til formålet med rejse-sætte-sig testen, som de som udgangspunkt varetager hver 4. uge i borgers hjem.</p> <p>Leder fortæller, at de har udført testen hos en af de borgere, tilsynet besøger. Borger modtager også ydelser hos anden leverandør, som ikke har udført testen, hvorfor leder har valgt at udføre testen hos borger.</p> <p>Leder oplyser, at når det gælder de to andre borgere, tilsynet besøger, udfører en borger testen hos fysioterapeut, og en borger magter ikke rejse-sætte-sig testen.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejder fortæller, at hun er opmærksom på at inddrage borgerne i små opgaver, når hun er i borgers hjem. Medarbejder oplyser, at enkelte borgere ikke deltager i opgaverne, idet de ikke magter at bidrage med noget fysisk.</p> <p>Medarbejder fremhæver, at når hun er hos borgerne, er hun meget bevidst om at inddrage svage borgere i samtalen, således at borgeren oplever at blive lyttet til og være i dialog, og dermed bliver socialt aktiveret.</p>

Kommunikation og respekt

Mål 5 Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet observerer kommunikation mellem borger og leder, idet leder ringer til borgerne, mens tilsynet er til stede. Kommunikationen mellem leder og borger foregår på en venlig og humoristisk måde, som bærer præg af, at de to parter kender hinanden godt.
Borger	X			<p>Borgerne oplever, at de bliver mødt med en respektfuld omgangstone fra medarbejderne. Borgerne fremhæver samstemmende, at det er den samme medarbejder, som kommer hver gang, hvilket giver borgerne tryghed, idet de opnår et godt kendskab til medarbejderen.</p> <p>En borger fremhæver, at han værdsætter meget, at medarbejder er fleksibel og lytter til borgers ønsker, eksempelvis havde medarbejder tid til at stille borgers ur og samle noget op under borgers seng, hvilket betød meget for ham.</p> <p>En anden borger oplyser, at medarbejder udviser stor respekt for borgers ønsker, eksempelvis har borger samlet mange effekter i sin bolig, hvilket besværliggør den praktiske hjælp.</p> <p>Borger oplever, at medarbejder er hjælpsom, i forhold til at få ryddet op i de mange ting, ved at fortælle borger flere handlemuligheder.</p> <p>En tredje borger oplyser, at han værdsætter sin medarbejder meget og er meget taknemlig, idet medarbejder har lyttet til borgers ønske om at søge om mere hjælp til rengøring af sit badeværelse.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan fortæller om handlinger, der sikrer respekt for borgerne, og medarbejderne er bekendte med borgernes ønsker og vaner.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun er meget opmærksom på at være fleksibel og respektere borgerens ønsker, når det eksempelvis gælder indretning i bolig.</p> <p>Medarbejder fremhæver, at der altid skal være tid til at lytte og tale med borger, og dette kan eksempelvis foregå samtidig med, at både medarbejder og borger er i gang med praktiske opgaver.</p>

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 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.

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