

Tilsynsrapport Gribskov Kommune

Privat leverandør af personlig pleje og
praktisk hjælp
BM Pleje

Uanmeldt tilsyn
Juni 2018

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets overordnede anbefalinger	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
Birgitte Marburger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
26. juni 2018
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 2 medarbejdere:
<ul style="list-style-type: none">• 2 social- og sundhedshjælpere
Tilsynsførende
Senior Manager Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske, PD

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Gribskov Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør for personlig pleje og praktisk hjælp BM Pleje. 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 har siden sidste tilsyn arbejdet målrettet med at få beskrevet den rehabiliterende tilgang i forhold til de borgere, som modtager praktisk hjælp. Samtlige borgerjournaler er gennemgået i samarbejde med kontaktpersonen. Med udgangspunkt i funktionsvurderingen er der sat fokus på beboernes ressourcer, og hvorledes disse kan medinddrages i den leverede indsats. Ledelsen påpeger desuden, at der er arbejdet målrettet med Styrk Hverdagen, således at denne er forankret hos medarbejderne.

Der er ligeledes siden sidste tilsyn blevet udviklet strukturerede arbejdsgange i forbindelse med triagering af borgerne. BM Pleje anvender triageringsredskabet dagligt. En gang ugentlig kommer sygeplejerske fra PlejeGribskov og deltager ved triageringsmødet. Desuden er der daglig telefonisk kontakt med sygeplejerske i PlejeGribskov. En medarbejder fra BM Pleje er tovholder på processen og møder dagligt lidt før de øvrige medarbejdere og orienterer sig i journaler og på triageringstavlen.

I forhold til de delegerede ydelser oplever BM Pleje, at dette fungerer tilfredsstillende, efter at PlejeGribskov har overtaget opgaven. Generelt er der et godt og konstruktivt samarbejde med PlejeGribskov.

Tilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem den visiterede og leverede hjælp, ligesom hjælpen generel vurderes at svare til borgernes behov. Tilsynet observerer i forhold til en borger, at medarbejders indsats i forhold til en madsituation ikke er fagligt målrettet borgerens sundhedsmæssige udfordringer

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i døgnrytmeplanerne indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser, der tager udgangspunkt i borgernes sundhedsmæssige udfordringer samt den rehabiliterende tilgang. Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af indsatser i relation til sundhedsfremme og forebyggelse. Det fremgår ligeledes konsekvent i døgnrytmeplanerne, når der er tale om delegerede ydelser.

Borgerne oplever, at de modtager den personlige pleje og omsorg, som de ønsker og har behov for. Der er stor tilfredshed med hjælpen samt med kvaliteten af denne. Borgerne oplever kontinuitet, ligesom hjælpen altid kommer på de aftalte tidspunkter - ved forsinkelser kontaktes borger pr. telefon.

Borgerne er ligeledes meget tilfredse med den praktiske hjælp. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte. Hjælpen leveres af faste medarbejdere, som har et godt kendskab til opgaven. Der er udarbejdet handleplan på de praktiske opgaver. Handleplanerne indledes med at beskrive borgerens problemstilling. Der er målbeskrivelse i alle handleplaner og opfølgingsdato. Under handling beskrives på detaljeret vis, hvorledes den praktiske indsats skal leveres hos borgeren. Tilsynet bemærker, at der i to tilfælde mangler beskrivelse af indsatsen; skifte sengetøj.

Sundhedsmæssige ændringer i borgernes tilstand håndteres tilfredsstillende og med stor opmærksomhed i samarbejde med sygeplejerske fra PlejeGribskov.

Borgerne oplever, at medarbejderne er søde, venlige og imødekommende. Borgerne er meget tilfredse med deres faste kontaktmedarbejder, øvrige medarbejdere beskrives ligeså som meget venlige og altid bekendte med, hvilke opgaver der skal udføres i borgernes boliger.

Medarbejderne kan redegøre for handlinger og overvejelser, der sikrer, at borgerne oplever dem som værende respektfulde og anerkendende i relation til kommunikation og omgangsform.

Medarbejderne har alle et godt fagligt kendskab til indhold i den bevilgede hjælp, idet de har indsigt i borgernes særlige ønsker og behov i relation til personlig pleje og praktisk hjælp.

Tilsynet bemærker, at den rehabiliterende tilgang er en naturlig integreret del af medarbejdernes beskrivelse af hjælpen. Medarbejderne kan redegøre for observationer og overvejelser, der skal gøres i forbindelse med levering af hjælpen, herunder i relation til fx sundhedsfremme og forebyggelse samt delegerede Sundhedslovsydelser.

Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange og observationer i forbindelse med hjælp til medicinindtagelse. Tilsynet observerer dog i forhold til en borger, som modtager hjælp til øjendrypning, at der mangler anbrudsdato på øjendråbeflasken.

Desuden observerer tilsynet, at en medarbejder udleverer medicin fra boks uden først at orientere sig på FMK medicinskema på sin telefon. I forhold til den samme borger observeres, at morgenmedicinen først gives kl. 10.00. Ledelsen beskriver, at denne praksis er i samråd med egen læge.

De delegerede Sundhedslovsydelser er dokumenteret, og der er udarbejdet borgerspecifikke kompetenskemaer på medarbejderne. På kompetenskemaerne fremgår dato for opfølgning.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne generelt fremstår fagligt kompetente og med stor bevidsthed omkring egne kompetence- og ansvarsområder.

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 italesætter over for medarbejder, at retningslinjer for medicinbehandling følges, således at medarbejder altid har telefon (arbejdsredskab) med hos borgerne.
Ligeledes, at der i forbindelse med medicingivningen i borgerens hjem tjekkes, om den dosede medicin stemmer overens med medicinskema i journalen.
2. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på at få dokumenteret anbrudsdato på øjendråber, således at der ikke er risiko for at give øjendråber af ældre dato.
3. Tilsynet anbefaler, at der skabes faglig refleksion i medarbejdergruppen i forhold til, hvorledes der serveres mad til borgere med særlige udfordringer, fx problemer med tandstatus og småtspisende borgere.

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 findes ydelsesoversigt på alle fem borgere. Journalerne indeholder relevante handleplaner og døgnrytmeplaner, som beskriver borgernes behov for hjælp. Der er ikke krav om, at BM Pleje udarbejder sygeplejefaglige vurderinger. Tilsynet oplyses om, at visitationen har ansvar for udarbejdelse af funktionsvurderingerne.
Observation	X			Tilsynet observerer sammenhæng mellem visiteret hjælp og den hjælp, borgerne modtager. Der observeres i et tilfælde, at der ikke leveres alle de visiterede ydelser. Tilsynet bliver bekendt med, at der på tilsynsdagen er besøg af visitator med henblik på regulering af hjælpen.
Borger	X			Alle borgere giver udtryk for, at de modtager den hjælp, de ønsker og har behov for. Der er generelt stor tilfredshed med hjælpen. Borgerne oplever kontinuitet, ligesom hjælpen altid kommer på de aftalte tidspunkter. Ved forsinkelser eller ændringer gives besked pr. telefon. En borgers pårørende er til stede under tilsynets besøg og er mindre tilfreds med BM Plejes prioritering og tilrettelæggelse af de visiterede ydelser. Ledelsen orienterer tilsynet om, at der er løbende dialog med pårørende.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan beskrive omfang og indhold i den bevilgede hjælp, og hvorledes der ageres i tilfælde af ændringer i borgernes funktionsniveau. Medarbejderne oplyser, at de aktuelle visiterede ydelser fremgår af kørelisterne. Hjælpen tager afsæt i den funktionsvurdering, som visitator udarbejder.

Personlig pleje i henhold til Servicelovens § 83a samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 2				
Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Fire borgere modtager hjælp til personlig pleje. I disse fire journaler foreligger døgnrytmeplaner, som alle er aktuelle og opdateret.

			<p>Alle døgnrytmeplanerne indledes med en kort beskrivelse af borgers helbredsmaessige situation, således at man som læser bliver præsenteret for borgers sundhedsmæssige udfordringer.</p> <p>Beskrivelserne i døgnrytmeplanerne er individuelle og handlevejledende og beskriver på en tilpas detaljeret måde den hjælp/støtte, som borgeren skal have leveret gennem hele døgnnet.</p>
Observation		X	<p>Tilsynet observerer i forhold til en borger, at medarbejder ikke smører friske snitter til aftensmaden, idet der i køleskabet er snitter, som borger ikke har spist fra dagen før. Ligeledes observerer tilsynet, at borger har dårlig tandstatus og er i kategori "småtspisende", og derfor ikke vil kunne spise skorperne på brødet.</p> <p>Tilsynet bemærkes desuden, at osten på det ene smørrebrød er tørt og kedelig, og at maden ikke syner specielt indbydende.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende en dialog med medarbejder omkring situationen. Medarbejder oplyser, at borger er indforstået med at spise gårsdagens mad. Tilsynet finder dog, at en mere faglig tilgang og refleksion i forhold til serveringen af maden bør iværksættes.</p>
Borger	X		<p>Alle borgerne udtrykker stor tilfredshed med den personlige pleje. Borgerne oplyser, at hjælpen kommer som aftalt, og at der er kontinuitet i leveringen.</p> <p>Alle borgere kan oplyse navn på kontaktperson.</p> <p>Der forekommer aldrig aflysninger, og leveringen af hjælpen er af høj faglighed.</p> <p>Flere af borgerne har tidligere haft andre leverandører af hjemmepleje og fremhæver BM Plejes høje kvalitet niveau.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes hjælpen til personlig pleje skal leveres hos borgerne. I beskrivelse af hjælpen til personlig pleje har medarbejderne fagligt fokus på, at hjælpen skal udføres ud fra en rehabiliterende tilgang og med fokus på borgernes selvbestemmelsesret og medindflydelse.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der arbejdes med kontaktpersonsprincippet, og at der ved fridage og ferier ligeledes bestræbes på, at der er kontinuitet i leveringen. Der er ansat to medarbejdere i "flyver" stillinger, som har faste ruter.</p> <p>Døgnrytmeplanerne benyttes aktivt af medarbejderne. For at sikre kvalitet af disse er der udpeget en medarbejder, som har hovedansvaret for denne opgave. Medarbejder sikrer, at sprogbruget er ensartet og forståeligt, samt at der er sammenhæng mellem visiterede ydelser og beskrevet indsats.</p> <p>Kontaktpersonen har ansvar for, at døgnrytmeplanen er opdateret og bliver ajourført mindst hver 3. måned.</p>

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 3				
Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Tilsynet ser eksempler på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser beskrevet i borgernes døgnrytmeplaner.</p> <p>Eksempelvis ses områder i relation til ernæring, udskillelse, væskeindtag og hudpleje.</p> <p>Der arbejdes forebyggende med triageringstavle, som er ophængt i grupperummet. Hver dag er der fokus på at få beskrevet ændringer i borgernes tilstand, således at det er synligt for alle medarbejdere, hvilke borgere der har behov for en ekstra indsats.</p> <p>Som nyt tiltag bliver der afholdt triageringsmøde med PlejeGribskov en gang om ugen, her gennemgås borger med ændringer i funktionsniveau.</p> <p>Tilsynet bliver præsenteret for samtlige borgeres rejse-sætte-sig test samt vægtskema.</p>
Observation	X			Tilsynet ser ikke eksempler på risici, der ikke er taget hånd om.
Borger	X			<p>Borgerne giver udtryk for, at der bliver taget hånd om deres bekymringer/udfordringer.</p> <p>En borger udtrykker stor tilfredshed med at blive vejlet jævnlige.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for indsatser vedrørende relevante risici i forhold til borgernes situation. Eksempelvis beskrives sundhedsfremmende og forebyggende indsatser relateret til; urinvejsinfektioner, ernæring, væskeindtagelse, faldrisiko og immobilisering.</p> <p>En medarbejder oplyser, at hun i forhold til en konkret borger observerede, at borgers gangfunktion var mere usikker end vanligt, og at borger ikke på vanligvis var i stand til at hjælpe til med at knappe sin skjorte. Medarbejder sikrede i den forbindelse, at borger fik ekstra væske samt informerede den medarbejder, som kom senere på dagen til rengøring, at hun skulle have fokus på borgers væskeindtag. Borgers helbreds-situation rettede sig hurtigt efter øget væskeindtag.</p> <p>Samme medarbejdere oplyser, at det kan være en balancegang at arbejde rehabiliterende og forebyggende, fx i forhold til faldproblematikker. I disse tilfælde er det alt-afgørende, at medarbejderen kender borgeren godt, således at borger ikke motiveres til mere, end de kan magte.</p> <p>Direkte adspurgt, om medarbejderen kan redegøre i forhold til, hvilke indsatser der skal iværksættes ved symptomer på urinvejsinfektioner, svarer medarbejderne relevant på dette.</p>

				Medarbejderne oplyser, at der på telefonerne er mulighed for at lave en fælles sms. Disse anvendes, når det vurderes, at der er behov for et ekstra besøg hos en borger. Det er så den medarbejder, som har mulighed i forhold til den daglige planlægning, som aflægger det ekstra besøg.
--	--	--	--	--

Praktisk hjælp i henhold til Servicelovens § 83

Mål 4				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			4 af de besøgte borgere modtager hjælp til rengøring. Der foreligger handleplan på rengøringsindsatsen hos alle fire borgere. Handleplanerne indledes med at beskrive borgerens problemstilling. Der er målbeskrivelse i alle handleplaner og opfølgningsdato. Under handling beskrives på detaljeret vis, hvorledes den praktiske indsats skal leveres hos borgeren.
Observation		X		Den hygiejniske tilstand i boligerne stemmer overens med borgernes levevis. Hjælpemidler ses rengjorte. Tilsynet observerer, at der i to tilfælde mangler beskrivelse i handleplan om, at borger er visiteret hjælp til sengetøjsskift
Borger	X			Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte. Hjælpen leveres af faste medarbejdere, som har et godt kendskab til opgaven. Der opleves ikke aflysninger, og ved mindre ændringer kontaktes borgeren altid pr. telefon.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan beskrive, hvilke særlige indsatser der skal være fokus på vedrørende hygiejniske risikofaktorer. Medarbejderne beskriver i forhold til de konkrete borgere, at der umiddelbart her ikke er tale om risikofaktorer, der kræver en særlig indsats. Medarbejderne har kendskab til kvalitetsstandarderne på området. Der arbejdes rehabiliterende med den praktiske indsats, flere borger er selv i stand til at udføre små opgaver, fx selv tørre støv af på enkelte flader og tage sengetøjet af sengen.

Styrket indsats vedrørende Hverdagsrehabilitering

Mål 5				
Der arbejdes med aktiverende, rehabiliterende eller kompenserende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Det er ikke muligt for tilsynet at undersøge borgere med visiterede §83a indsats, da BM Pleje ikke pt. har borgere med denne ydelse.

				<p>Tilsynet bliver oplyst, at det er sjældent, at denne ydelse forekommer.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de udarbejdede døgnrytmeplaner generelt har fokus på at beskrive, hvorledes borgernes ressourcer bliver medinddraget i plejen.</p> <p>Der ses eksempler på, at borger selv klarer badesituationen, mens medarbejder er i hjemmet. Dette skaber tryk for borger, da borger er nervøs for at falde.</p> <p>I anden døgnrytmeplan beskrives, at borger selv klarer dele af den personlige pleje, såsom tandbørstning og redning af hår.</p> <p>Desuden indeholder alle handleplaner på praktisk hjælp beskrivelse af, hvorledes borgeren inddrages og anvender egne ressourcer i forhold til opgaven.</p>
Observation	X			Ved tilsynets ankomst i borgernes hjem er der ikke medarbejdere i hjemmene, som er i gang med udførelse af praktisk støtte. Tilsynet observerer, at en medarbejder guider borger til tandbørstning.
Borger	X			Borgerne har fokus på betydningen af at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt, og om de føler sig motiveret hertil.
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan med faglig overbevisning beskrive, hvorledes der arbejdes ud fra en hverdagsrehabiliterende tilgang.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de fleste borgere er interesseret i at klare sig selv. Det kan enkelte gange tage længere tid at arbejde rehabiliterende, men medarbejderne oplyser, at metoden er med til at sikre, at borgerne får det bedre på sigt.</p> <p>Medarbejderne pointerer, at for at kunne yde en kvalificeret rehabiliteringsindsats er det vigtigt med kontinuitet og at få skabt tillid til borgerne.</p> <p>Det er ofte lange forløb, og det kræver, at borgeren motiveres, og at alle medarbejdere er enige om tilgangen til indsatsen</p>

Hjælp til medicinindtagelse

Mål 6				
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>To borgere modtager hjælp til medicinadministration.</p> <p>I begge disse to borgeres døgnrytmeplaner fremgår det, at der er tale om en videredelegering (VD) fra PlejeGribskov.</p> <p>Tilsynet bliver præsenteret for arbejdsbeskrivelse ved videredelegering.</p>
Observation			X	<p>Tilsynet observerer i forhold til en borger, som modtager hjælp til øjendrypning, at der mangler anbrudsdato på øjendråbeflasken.</p> <p>Desuden observerer tilsynet, at en medarbejder udleverer medicin fra boks, uden først at orienterer sig på FMK medicinskema på sin telefon.</p>

				<p>Medarbejder oplyser efterfølgende til tilsynet, at procedure med at sammenholde antallet af tabletter på medicinskema med indhold i doseringsæske er foretaget, før medarbejder ankommer til borgers bolig.</p> <p>Tilsynet finder, at denne arbejdsgang er mindre hensigtsmæssig i forhold til at sikre korrekt medicin håndtering.</p> <p>I forhold til den samme borger observeres, at morgenmedicinen først gives kl. 10.00. Ledelsen beskriver, at denne praksis er i samråd med egen læge.</p>
Borger	X			Alle borgere udtrykker tilfredshed med hjælpen til medicinadministration.
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange og observationer i forbindelse med hjælp til medicinindtagelse inkl. øjendrypning og inhalationsmedicin.</p> <p>Medarbejderne fortæller om nye arbejdsgange ved delegering af Sundhedslovsydelser, hvor sygeplejerske fra Pleje-Gribskov skal undervise og sikre, at medarbejderen er oplært i opgaven.</p> <p>Medarbejderen oplyser, at undervisningsforløbene ikke er igangsat endnu, så indtil videre er det sygeplejerske og social- og sundhedsassistenten i BM Pleje, som har stået for oplæring og undervisning.</p>

Kommunikation og respekt

Mål 7				
Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet møder medarbejdere i borgernes hjem. Der observeres respektfuld og anerkendende kommunikation mellem borger og medarbejder
Borger	X			<p>Alle borgere udtrykker, at der altid kommunikeres i en venlig, imødekommende og respektfuld tone.</p> <p>Borgerne fortæller om særlige gode relationer til den faste kontaktperson.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan fagligt beskrive, hvilke handlinger der sikrer respekt for borgeren og dennes levevis, samt hvilke handlinger der sikrer tillid og god dialog.</p> <p>Medarbejderne beskriver fokus på følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tale i øjenhøjde • Åbent kropssprog • Udvide individuelle hensyn • Præsentation, når man kommer til nye borgere • Rolig adfærd og tilgang • Genkendelighed og faste medarbejdere • Overholde aftaler • Udvide respekt for, at man er i et privat hjem • Spørge borger, inden en handling igangsættes

Styrket indsats vedrørende medarbejderkompetencer

Mål 8				
Der arbejdes med kompetenceudvikling i relation til den enkelte medarbejder				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Tilsynet bliver præsenteret for mappe indeholdende kompetenceoversigt og principper for delegering af sundhedslovsydelser.</p> <p>To borgere har en delegeret sundhedslovsydelse. Der foreligger aktuelle borgerspecifikke kompetenceskemaer, der beskriver, at pågældende medarbejder er blevet undervist/ oplært i varetagelse af opgaven. På skemaet er det ligeledes angivet, hvornår der skal ske opfølgning.</p> <p>De delegerede ydelser er hjælp til støttestrømper, hjælp til medicinindtagelse samt øjendrypning. Det fremgår tydeligt af alle døgnrytmeplaner, at der er tale om en videredelegeret ydelse.</p>
Observation	X			<p>I forbindelse med interview i borgernes boliger observerer tilsynet, at borgerne har modtaget de delegerede sundhedslovsydelser.</p> <p>De borgere, der modtager delegeret sygepleje, er alle borgere, der i forvejen modtager hjælp fra BM Pleje. Borgernes tilstand er vurderet stabil, og indsatsen ukompliceret.</p>
Borger	X			Begge borgere beskriver, at de er meget tilfredse og trygge med den måde BM Pleje varetager sundhedslovsydelserne på.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for principperne for delegering af sundhedslovsydelser. Ligeledes kan medarbejderne redegøre for, hvordan en konkret sundhedslovsydelse bliver overdraget til BM Pleje, samt hvorledes der sker opfølgning på de delegerede sundhedslovsydelser.

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 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 og omsorg Sundhedsfremme og forebyggelse Praktisk hjælp Hverdagsrehabilitering Medicinhåndtering Kommunikation	Medarbejder kompetencer Delegering	

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 den største uafhængige private 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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
METTE NORRÉ SØRENSEN
Senior Manager
m: 4189 0475
e: meo@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, 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 verdensspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

