

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune

Privat leverandør
Helt Rent

Uanmeldt tilsyn
Maj 2018

INDHOLD

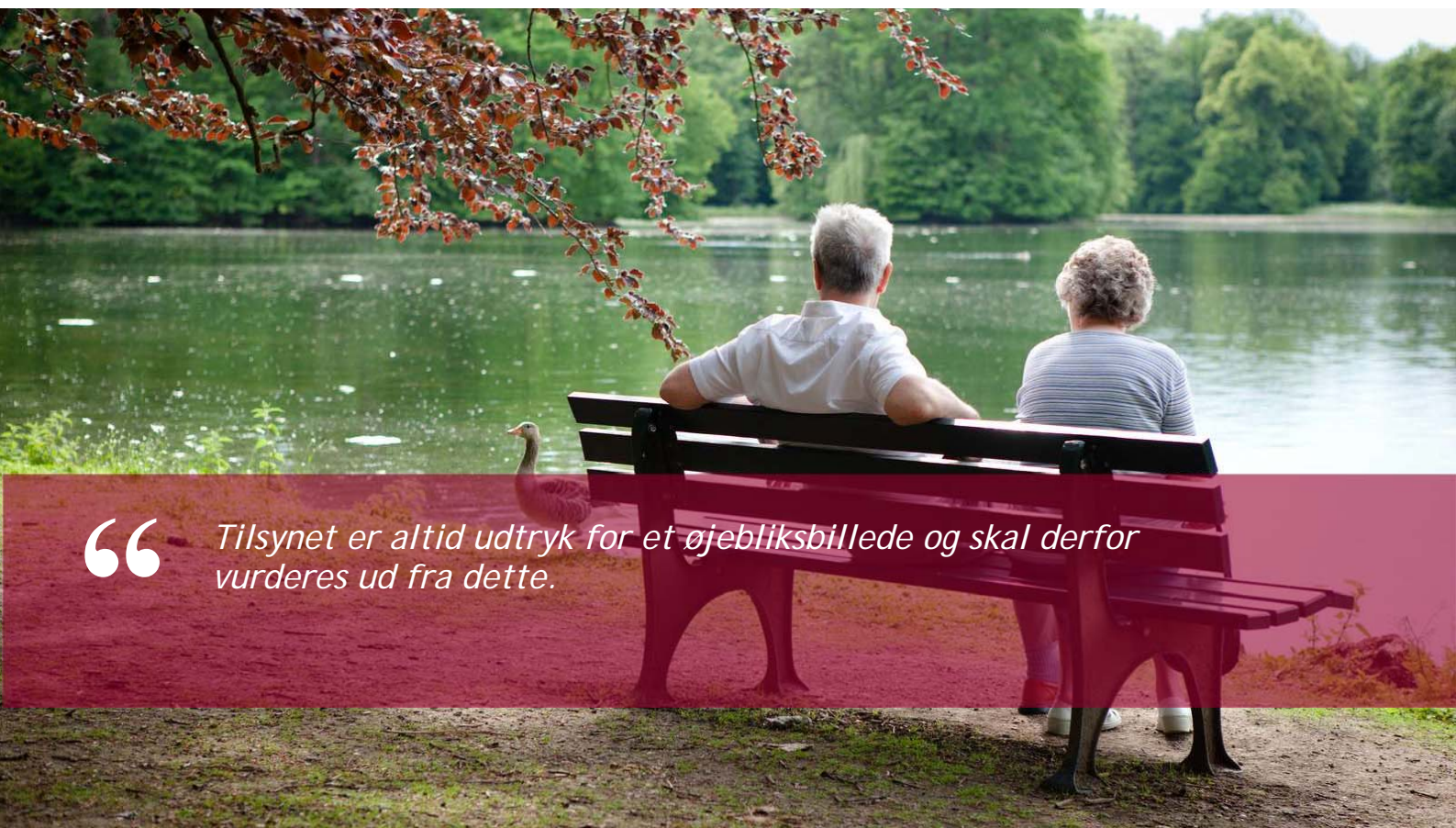
1.0	Tilsynets samlede Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.0	Tilsynets anbefalinger	4
3.0	Oplysninger om leverandøren	5
4.0	Datagrundlag	6
5.0	Tilsynets formål	11
6.0	Indhold og Metode	11
7.0	Vurderingsskala	12
8.0	Præsentation af BDO	13

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.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

1.1 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:

Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler

Den private leverandør Helt Rent Hjemmeservice består af syv medarbejdere, som leverer praktisk hjælp til 180 borgere i Gribskov Kommune. Siden sidste tilsyn er der blevet ansat en faglig koordinator, som har fokus på dokumentation, vidensdeling, undervisning, handleplaner og kørelistere.

Ved tilsynet i 2017 fik Helt Rent Hjemmeservice anbefalinger vedrørende indførelse af en fast praksis for anvendelse af triageringsredskabet samt et større fokus på beskrivelse af borgernes ressourcer i handleplanerne.

Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt meget tilfredsstillende op på anbefalingerne, samt at der er iværksat særdeles relevante tiltag med det formål at udvikle og forbedre kvaliteten i levering af den praktiske hjælp.

Helt Rent Hjemmeservice har udviklet en triageringstavle, som de hver morgen benytter til at triagere borgerne. Medarbejderne er blevet undervist i anvendelse af triageringsredskabet og har ifølge ledelsen taget rigtigt godt imod undervisningen. Proceduren er, at medarbejderne melder til kontoret, såfremt de har gjort nogle relevante observationer i borgers hjem. Det er herefter faglig koordinators ansvar at igangsætte eventuelle handlinger og dokumentere ændringerne/observationerne. Ifølge ledelsen er medarbejderne rigtig glade for den vidensdeling, der er et resultat af triageringsredskabet. Det giver ro i organisationen.

I Helt Rent Hjemmeservice er der stor fokus på, at borgerne medinddrages og bruger deres ressourcer i videst muligt omfang. Derfor er det ifølge ledelsen også vigtigt, at borgernes ressourcer er dokumenteret i handleplanerne, hvilket der arbejdes løbende på.

Ifølge ledelsen er der stor opmærksomhed på løbende at samle op på dokumentationen. På den baggrund er et nyt tiltag, at der ind imellem udvælges en borger, som dokumenteres på hver dag i 14 dage. Der er desuden udviklet egenkontrolskemaer for at tjekke op på, om der arbejdes i overensstemmelse med kommunens kvalitetsstandarder. Målet er, at borgerne skal besøges en gang om året. Der er lavet en systematik omkring egenkontrollerne, som faglig koordinator varetager.

En gang om ugen har leder og faglig koordinator et statusmøde, og ca. hver tredje måned afholdes personalemøde. På næste personalemøde skal en ernæringsassistent undervise medarbejderne i, hvad de kan være opmærksomme på i relation til borgernes ernæringsstilstand. Indimellem tages en specifik borger op, og der tales om, hvordan man agerer i konkrete situationer, fx i forhold til psykisk ustabile borgere. Medarbejderne har ligeledes mulighed for at byde ind med konkrete situationer, som de har behov for at få drøftet.

Tilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem visiteret hjælp og leveret hjælp. Borgerne er generelt meget tilfredse med den hjælp, de modtager. De kan beskrive den bevilgede hjælp, men udtrykker lidt usikkerhed vedrørende omfanget. Ifølge borgerne forekommer der meget sjældent forsinkelser eller aflysninger. Borgerne oplever overvejende høj grad af kontinuitet i hjælpen og en tilfredsstillende hygiejnestandard. Alle borgere redegør for de opgaver, de selv varetager i hjemmet. Borgerne oplever en rigtig god kontakt til medarbejderne, som beskrives som imødekomende, smilende og hjælpsomme.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bekendte med omfang og indhold i hjælpen, ligesom de kan redegøre for, hvordan besøg, aflysningsårsager og bytteydelse registreres. Begge medarbejdere kan redegøre for særlige hensyn, der skal tages i forbindelse med levering af praktisk hjælp, og ligeledes hvordan borgerne motiveres til at indgå i forskellige praktiske opgaver. Vedrørende triagering er en enkelt medarbejder bekendt med triageringsredskabet og kan redegøre for anvendelse af dette. Den anden medarbejder mener ikke, at hun er blevet introduceret til triageringsredskabet. Medarbejderne kan beskrive, hvordan de sikrer en god og respektfuld omgangsform med borgerne.

Der er udarbejdet handleplaner for alle borgere med beskrivelser af formålet med indsatsen hos borger. Handleplanerne indeholder desuden beskrivelser af, hvad borger har ressourcer til at gøre selv, og hvad borger efterfølgende skal have hjælp til.

TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos privat leverandør af praktisk hjælp Helt Rent Hjemmeservice:

Anbefalinger
Tilsynet har ingen anbefalinger.

OPLYSNINGER OM LEVERANDØREN

Hjemmeplejens navn og adresse
Helt Rent Hjemmeservice, Elverhøj 44, 3300 Frederiksværk
Leder
Pia Larsen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 23. maj, 2018
Datagrundlag
Tilsynet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leder og faglig koordinator.• Interview med tre borgere (Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet)• Gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne.• Interview med 2 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere)
Tilsynsførende
Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

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 jævnfører 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 konstaterer, at der i to ud af tre tilfælde er udarbejdet funktionsvurdering på borgerne. Tilsynet bliver oplyst, at det ikke er leverandørens opgave at udfylde funktionsvurderingen.
Observation	X			Der observeres sammenhæng mellem leveret og visiteret hjælp.
Borger	X			Borgerne har kendskab til den bevilgede hjælp og kan redegøre for denne. To af borgerne giver udtryk for, at de ikke er helt sikre på, hvor meget hjælpen egentlig omfatter, fx i forhold til, hvilke overflader medarbejderne må rengøre, og hvilke de ikke må. En borger oplever, at det er meget sjældent, at rengøringsmedarbejderne kommer ordentligt ind i krogene.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan beskrive indholdet af den bevilgede hjælp og kender til kommunens kvalitetsstandarder for levering af praktisk 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			Ledelsen oplyser, at der ligger en borgermappe i borgerens boliger, hvor medarbejderne registrerer de leverede besøg.
Borger	X			Borgerne har kendskab til den samlede plan for deres indsats og oplyser at have modtaget senest registrerede besøg. Ingen af borgerne har oplevet aflysninger. Såfremt en medarbejder er forsinket, bliver borgerne ringet op og informeret om dette. Borgerne oplever generelt en rigtig god kontakt til medarbejderne i Helt Rent Hjemmeservice, og der er fleksibilitet i forhold til at flytte besøg. Ifølge en borger er den faglige koordinator hurtig til at vende tilbage med mulige alternativer til et besøg, der skal rykkes.

Medarbejder	X			Medarbejderne redegør for, hvordan de registrerer leveret hjælp ved at notere dato og initialer i borgermappe. Der registreres ligeledes aflysningsårsager, og medarbejderne er opmærksomme på at orientere borgerne om muligheden for at bytte ydelser. Når en ydelse byttes til en anden ydelse, registreres dette via byttesedler, som afleveres på kontoret. Herefter registrerer faglig koordinator bytteydelsen.
-------------	---	--	--	--

Praktisk hjælp i henhold til Servicelovens § 83

Mål 3				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der er oprettet handleplan for alle tre borgere. Handleplanerne indeholder beskrivelser af hjælp til rengøring med inddragelse af borgeren. Handleplanerne er opdaterede, og indeholder problembeskrivelse, målbeskrivelse samt handlinger for indsatsen. I alle handplaner er der desuden angivet dato for næste opfølgning.
Observation	X			Tilsynet observerer, at alle boliger fremstår med en tilfredsstillende hygiejnestandard, der ligger inden for gældende kvalitetsstandarder.
Borger	X			Borgerne er generelt tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp. To af borgerne oplever, at medarbejderne er grundige og giver sig god tid. En borger er ikke helt ligeså tilfreds som de øvrige to borgere, da hun oplever et behov for at få gjort rent i hjørnerne og på fodpanelerne. Borger efterspørger en hovedrengøring, særligt i skuffer og skabe, hvor der ifølge borger er meget beskidt. Tilsynet opfordrer borger til at tage kontakt til ledelsen, der kan orientere borger om, hvilke muligheder hun har. Samme borger er ikke helt tilfreds med den måde, hvorpå hendes vasketøj bliver hængt op, da der eksempelvis har ligget sokker inde i sengetøjet. Borger fortæller dog samtidig, at hun ikke har talt med medarbejder om sine oplevelser, fx i relation til sengetøjet. Borger er bevidst om, at det sandsynligvis vil hjælpe, hvis hun taler med medarbejder om sine ønsker vedrørende rengøringen. Tilsynet taler efterfølgende med ledelsen omkring borgers klager. Det er tilsynets opfattelse, at leverandøren gør, hvad der er muligt for at tilgodese borgers behov.
Medarbejder	X			Medarbejderne kender til individuelle hensyn i forbindelse med levering af praktisk hjælp hos den enkelte borger. En medarbejder redegør for, hvordan hun hos en borger eksempelvis er ekstra opmærksom på hygiejniske risikofaktorer. Den anden medarbejder fortæller, at en borger har særlige ønsker vedrørende gulvask, som det er vigtigt at imødekomme. Ifølge medarbejder kan det hos en tredje borger være nødvendigt at tage særlige hensyn, alt efter borgers fysiske og psykiske tilstand den pågældende dag. Indimellem kan borger have behov for ekstra hjælp og støtte.

				<p>Medarbejderne fortæller, at der ligger en handleplan på alle borgere. Handleplanerne indeholder ifølge medarbejderne oplysninger om, hvad borger skal have hjælp til, og hvad borger selv kan klare.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne generelt har godt kendskab til borgernes ønsker og behov.</p>
--	--	--	--	--

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			Alle tre handleplaner indeholder en beskrivelse af formålet med indsatsen hos borger. Handleplanerne indeholder desuden beskrivelser af, hvad borger har ressourcer til at gøre selv, og hvad borger efterfølgende skal have hjælp til.
Observation	X			Tilsynet får ikke mulighed for at observere, hvorvidt borgernes ressourcer medinddrages i de praktiske opgaver.
Borger	X			<p>Borgerne har kendskab til formålet for indsatsen. Det er ikke som sådan borgernes oplevelse, at de inddrages i forbindelse med udførelse af de praktiske opgaver. Alle tre borgere beskriver dog, hvordan de gør klar til, at rengøringshjælpen skal komme ved fx at rydde op, lægge sengetøj frem og samle beskidt vasketøj sammen. En borger fortæller, at hun har tre små puder, som borger selv skifter betræk på, mens medarbejder tager resten. En anden borger fortæller, at rengøringshjælpen giver ham overskud til andre opgaver og socialt samvær med venner og familie. Det samme er tilfældet for en tredje borger, der glæder sig over at have overskud til at få ordnet lidt have.</p> <p>En borger fortæller, at hendes funktionsniveau er væsentligt forbedret.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgerne generelt er meget bevidste om at gøre så meget som muligt selv.</p> <p>Alle tre borgere beskriver, at de har udført rejse og sætte sig-test.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne har kendskab til formålet for indsatserne hos de forskellige borgere, og kan redegøre for, hvordan de forsøger at inddrage borgerne i de praktiske opgaver. En medarbejder fortæller eksempelvis, hvordan hun motiverer borger til at støve lidt af, imens hun ordner nogle af de andre praktiske opgaver. I overensstemmelse med borgers eget udsagn fortæller medarbejder desuden, hvordan hjælpen medvirker til, at borger fx har overskud til at ses med venner og familie.</p> <p>En medarbejder er ikke bekendt med triageringsredskabet. Hun mener dog, at triagering er på dagsordenen til næste personalemøde. I tillæg til dette fortæller medarbejder, at når medarbejderne gør relevante observationer ude i hjemmene, melder de tilbage til faglig koordinator, som står for at handle relevant og dokumentere observationerne.</p>

				<p>En anden medarbejder har kendskab til triageringsredskabet og oplever dette som et rigtigt godt tiltag. Medarbejderne orienterer den faglige koordinator, når der observeres ændringer i en borgers tilstand eller adfærd, hvorefter faglig koordinator dokumenterer og triagerer den pågældende borger. Eventuelle handlinger igangsættes, og relevante medarbejdere underrettes. Medarbejder oplever, at faglig koordinator er god til at briefe, og at klæde medarbejderne på til at levere hjælp hos en borger, man ikke har været hos før.</p> <p>Medarbejder fortæller, at der holdes personalemøder, hvor der videndeles og tales om forskellige på forhånd bestemte emner. Medarbejder oplever i høj grad at få nye input og viden på disse møder. Ifølge medarbejder betyder det rigtig meget for kvaliteten i hjælpen, at der er blevet ansat en faglig koordinator, som holder fast i trådene og deler sin store faglige viden.</p>
--	--	--	--	---

Kommunikation og respekt

Mål 5 Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			I forbindelse med ledelsesinterviewet taler leder og faglig koordinator i telefon med flere borgere. Både leder og faglig koordinator taler i en respektfuld, positiv og venlig tone til borgerne. Tilsynet får indtryk af, at leder og faglig koordinator har godt kendskab og en god relation til borgerne, hvorfor tonen samtidig er uformel og individuelt tilpasset.
Borger	X			Alle tre borgere oplever god kontakt til medarbejderne og respektfuld kommunikation. En borger oplever medarbejderne som meget imødekommende, og de taler altid pænt. En anden borger beskriver medarbejderne som servicemindede og yderst hjælpsomme. Der bliver lyttet til behov. To borgere oplever kontinuitet i hjælpen. Ifølge en borger er det meget værdifuldt, at det er den samme medarbejder, som kommer hver gang, da man som borger og medarbejder herved får mulighed for at lære hinanden lidt at kende. Borgers medarbejder er sød, sjov og hjælpsom. Hun kommer til tiden og gør det, hun skal. Borger fortæller, at hun har undervist medarbejder lidt i, hvordan hun skal vaske gulvet, hvilket medarbejder har taget utroligt godt imod. Den tredje borger, som tilsynet taler med, har oplevet forskellige medarbejdere. Borger har dog indtryk af, at det er meningen, at den nuværende medarbejder skal være fast. Borger er bevidst om at få talt med medarbejder om, hvordan hun ønsker hjælpen.
Medarbejder	X			Medarbejderne redegør begge for handlinger til at sikre respekt for borgeren. En medarbejder fortæller således, at hun er opmærksom på altid at være smilende og imødekommende, samt at spørge ind til borgers velbefindende. En anden medarbejder fortæller, at hun er meget opmærksom på, at når hun kommer i borgers hjem, at mærke stemningen og agerer efter borgers dagsform.

				Begge medarbejdere beskriver, hvordan de er opmærksomme på at tilpasse kommunikationen til den enkelte. Medarbejder forsøger at huske de ting, som borgerne fortæller, for at give borgerne en oplevelse af at blive taget alvorligt og for at skabe en god relation. Det er vigtigt at vise respekt for borgernes hjem og deres måde at være og leve på.
--	--	--	--	---

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.

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, 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.

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 personale-mæssige forhold	Øvrige
Det skriftlige grundlag for ydel- sen Sundhedsfremme og forebyg- gelse Praktisk hjælp Forebyggelse og tidlig opsporing Kommunikation og respekt	Medarbejder kompetencer	

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 verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

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

