

Tilsynsrapport

Gribskov Kommune

Privat leverandør af personlig pleje og
praktisk hjælp

BM Pleje

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2019

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Vurdering	4
2.1	Tilsynets samlede vurdering	4
2.2	Tilsynets anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Sundhedsfaglig Dokumentation	7
3.3	Personlig pleje og praktisk støtte	8
3.4	Medicinhåndtering	9
3.5	Rehabilitering	10
3.6	Kommunikation og adfærd	10
3.7	Sundhedsfremme og forebyggelse	11
3.8	Tværfagligt samarbejde	12
4.0	Tilsynets formål	14
4.1	Metode	14
4.2	Vurderingsskala	15
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 Helsinge
Leder
Birgitte Marburger
Dato for tilsynsbesøg
Den 1. oktober 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelse• Tilsynsbesøg hos 5 borgere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundheds-assistent)
Borgere, som indgår i tilsynet, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.
Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende
Senior Manager Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Gribskov Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør for personlig pleje og praktisk hjælp. 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:

Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra 2018.

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fagligt fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres i hverdagen, herunder at der arbejdes systematisk med kvalitetssikring og opfølgning af dokumentationen i døgnrytmeplanerne.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med fokus på at sikre kontinuitet i leveringen, samt at medarbejderne er vel informeret og besidder rette faglige kompetencer i forhold til opgaveløsningen.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af dokumentationsarbejdet er på et meget tilfredsstillende niveau i forhold til Servicelovens og Gribskovs Kommunes arbejdsbeskrivelser. Det er tilsynets vurdering, at der er sammenhæng mellem den visiterede og leverede hjælp.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvilke områder der skal beskrives i døgnrytmeplanerne og er bekendte med krav til dokumentation ved ændring i borgernes helbredsmæssige tilstand. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at den personlige og praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Borgerne er meget tilfredse med den måde, hjælpen leveres på. De fremhæver kontinuitet, faste tidspunkter for levering af indsatserne, samt at der opleves faglighed og professionalitet i måden, hjælpen leveres på.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp leveres. Medarbejderne har fokus på kontinuitet, og at ruterne bliver udarbejdet, så de imødekommer borgernes behov. Medarbejderne kan redegøre for de hygiejniske retningslinjer, og hvordan procedure og retningslinjer kan tilgås på telefonen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange og observationer i forbindelse med hjælp til medicinindtagelse. Tilsynet observerer i forhold til en borger, som modtager hjælp til medicinindtagelse (VD), at borger har fået medicin på de ordinerede tidspunkter.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er meget bevidste om at arbejde ud fra en rehabiliterende tilgang, og at de sikrer sig, at der tages udgangspunkt i borgernes ressourcer. Tilsynet møder ingen borgere, som modtager § 83a indsats.

Borgerne er meget tilfredse med omgangsform og oplever respektfuld kommunikation og adfærd. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld dialog med borgere, samt hvorledes respekten for den enkelte borgers levevis sikres.

Døgnrytmeplanerne indeholder velbeskrevet beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne. Borgerne er trygge ved medarbejdernes forebyggende indsats, og alle borgere kan nævne, at de løbende får udført rejse-sætte-sig-test. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, som leveres under plejen. Ligeså redegør medarbejderne for triageringsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at der overordnet er etableret et tilfredsstillende tværfagligt samarbejde med de øvrige samarbejdspartnere på området, så borgernes behov bliver imødekommet.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

Ingen anbefalinger

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Mål 1	
	Data
Lederinterview	<p>Leder oplyser, at sidste års anbefalinger er gennemgået med medarbejderne. Tilsynet bliver oplyst om, at anbefalingerne er med til at skabe læring og udvikling samt sætte fokus på kvalitetsarbejdet hos leverandøren.</p> <p>Leder beskriver, at procedure for medicin håndtering er gennemgået med medarbejderne, herunder er påpeget vigtigheden i altid at kontrollere, at medicinen er i overensstemmelse med medicinskema i journalen.</p> <p>I forhold til at dokumentere anbrudsdata, navn og cpr.nr på øjendråber og andre præparater med kort holdbarhed er der i samarbejde med PlejeGribskov lavet arbejdsgange, som sikrer, at der altid foreligger labels med navn og cpr.nr i borgernes bolig. Leder oplyser, at ordningen fungerer tilfredsstillende.</p> <p>Der arbejdes med faglig refleksion i forhold til borgere med dårlig ernæringsstatus. Der udarbejdes ernæringscreeninger og gives tilbud om besøg af diætist. Dertil oplyser leder, at leverandøren er med i et tværfagligt forum på madområdet. Dette har gjort, at leverandøren føler sig bedre klædt på til at støtte og vejlede borgerne i forhold til bestilling af kølemad fra Det Danske Madhus og varer fra indkøbsordningen.</p> <p>I forhold til den sundhedsfaglige dokumentation er der ifølge leder brugt meget tid på implementering af FSIII. Alle journaler er i den forbindelse blevet gennemgået. Der arbejdes struktureret med at få dokumenteret alle områder i journalen hos nye borgere. Typisk tager det en uge, før der er udarbejdet en brugbar døgnrytmeplan.</p> <p>En fast medarbejder bliver tilknyttet borgeren og har ansvaret for at sikre, at døgnrytmeplanen løbende bliver ajourført. Teamleder udfører ligeså løbende kvalitetstjek og støtter medarbejderne i, at døgnrytmeplanerne stemmer overens med borgernes funktionsniveau og tildelte hjælp.</p> <p>Det tilstræbes, at medarbejderne kører faste ruter, og derved sikres kontinuitet i leveringen af hjælpen. Alle medarbejdere møder ind på kontoret dagligt, hvor teamleder orienterer om væsentlige observationer/ændringer, som har betydning for leveringen af hjælpen. Medarbejderne er alle udstyret med telefon og kan tilgå journalen og Gribskov Kommunes procedure.</p> <p>På morgenmøderne sikres ligeså, at alle medarbejdere er orienteret om borgerens triageringsniveau, og hvilke observationer der skal udføres i forhold til niveauet. Der er faste triageringsmøder med PlejeGribskov en gang om ugen. Teamleder/leder sikrer desuden, at der sker overlap til aftenvagterne.</p> <p>Af andre udviklings tiltag, kan nævnes, at leverandøren deltager i innovationspartnerskabs projekt i forhold til, hvordan man sikrer sømfrie overgange mellem sektorerne. Leder påpeger, at dette har udviklet det tværfaglige samarbejde samt været med til at skabe konstruktiv dialog på tværs af Center for Social og Sundhed. For at styrke medarbejdernes kompetencer har alle medarbejdere været på førstehjælpskursus og er blevet oplært i brug af hjertestarter.</p>

Tilsynets samlede vurdering

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra 2018.

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fagligt fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres i hverdagen, herunder at der arbejdes systematisk med kvalitetssikring og opfølgning af dokumentationen i døgnrytmeplanerne.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med fokus på at sikre kontinuitet i leveringen, samt at medarbejderne er velinformerede og besidder rette faglige kompetencer i forhold til opgaveløsningen

3.2 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Mål 2	
Emne	Data
Observation	<p>Tilsynet gennemgår døgnrytmeplanen på 5 borgere.</p> <p>Der foreligger døgnrytmeplaner på alle 5 borgere, alle døgnrytmeplanerne er ajourførte inden for de seneste 3 mdr.</p> <p>Døgnrytmeplanerne fremtræder alle meget detaljeret og individuelle med fokus på at få beskrevet borgernes ønsker og vaner. Fx beskrives i en døgnrytmeplan, at der skal ringes 15 minutter før besøget hos borger, i en anden døgnrytmeplan, hvorledes borgeren ønsker at blive tiltalt.</p> <p>Alle døgnrytmeplanerne starter med en kort beskrivelse af borgerens helbreds mæssige tilstand, således at medarbejderen bliver kort præsenteret for hvilke udfordringer og handicap, der skal tages særligt hensyn til i leveringen af hjælpen.</p> <p>Døgnrytmeplanerne indeholder alle beskrivelser af de visiterede indsatser inkl. de videredelegerede sygeplejemæssige opgaver.</p> <p>Døgnrytmeplanerne beskriver på en tilpas detaljeret og handleanvisende måde, hvordan hjælpen skal leveres hos borgerne. Der er i alle døgnrytmeplanerne yderst flotte beskrivelser af, hvordan badet skal leveres. Dertil er der i alle døgnrytmeplanerne beskrivelser af borgernes mulighed for deltagelse i plejeopgaverne, så borgerens ressourcer vedligeholdes.</p> <p>Der foreligger velbeskrevne handlingsanvisninger i forhold til de borgere, som modtager hjælp til praktiske opgaver. Handlingsanvisningerne indeholder handlevejledende beskrivelser af rengøringsindsatsen samt beskrivelser af, hvorledes borgerne medinddrages i opgaveløsningen.</p> <p>SAMMENHÆNG MELLE M VISITERET HJÆLP OG LEVERERET HJÆLP</p> <p>Tilsynet konstaterer, at der er sammenhæng mellem visiterede ydelser og leveret hjælp</p>
Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne kan på meget tilfredsstillende måde redegøre for, hvilke områder der skal beskrives i døgnrytmeplanen. Medarbejderne fortæller, at de medarbejdere, som kommer fast hos borgerne, har ansvaret for, at døgnrytmeplanen er ajourført og opdateret. Der er meget fokus på, at døgnrytmeplanerne er opdateret og indeholder korrekt viden. Medarbejderne oplever god støtte fra ledelsen i forhold til udarbejdelsen af planerne.</p> <p>Ændringer dokumenteres så tidstro som muligt. Dokumentationen sker typisk, mens man er hos borgeren, eller når man sidder i bilen. Der foretages altid en mundtlig besked til teamleder/leder, når der observeres ændringer. Det er primært teamleder/leder, som tager kontakt til øvrige samarbejdspartner, fx visitationen eller PlejeGribskov.</p>

	Medarbejderne er opmærksomme på, at der er krav om dokumentation ved den mindste ændring i borgernes helbredsmæssige tilstand.
Tilsynets samlede vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af dokumentationsarbejdet er på et meget tilfredsstillende niveau i forhold til Servicelovens og Gribskovs Kommunes arbejdsbeskrivelser.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem den visiterede og leverede hjælp.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvilke områder der skal beskrives i døgnrytmeplanen, og er bekendte med krav til dokumentation ved ændring i borgernes helbredsmæssige tilstand.</p>	

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE

Mål 3	
Emne	Data
Observation	<p>De besøgte borgere, som modtager hjælp til personlig pleje, fremtræder soignerede.</p> <p>Ligeledes observerer tilsynet en meget tilfredsstillende rengøringsstandard i de boliger, hvor leverandøren leverer den praktiske hjælp.</p> <p>Tilsynet observerer desuden, at i forhold til de borgere, som får hjælp til at få smurt kold mad, at denne fremstår appetitlig og tilberedt med fokus på borgerens helbredstilstand.</p>
Borgerinterview	<p>Alle 5 borgere påpeger, at de er yderst tilfredse med hjælpen til personlig pleje.</p> <p>Borgerne oplyser, at der kommer en fast medarbejder i hjemmet og kan nævne navnet på vedkommende. Medarbejderne kommer på faste tidspunkter, og ved ændringer bliver der altid ringet til borgeren.</p> <p>Borgerne oplyser, at medarbejderne er bekendt med de opgaver, der skal leveres. Borgerne finder, at disse bliver leveret med yderst tilfredsstillende kvalitet.</p> <p>Der er stor fokus på at imødekomme den enkelte borgers individuelle behov. Fx fortæller en borger, at han først ønsker at komme i seng, efter han har set sport i fjernsynet, dette imødekommes generelt altid. En anden borger oplyser, at han først ønsker hjælp til personlig pleje et godt stykke op af formiddagen, dette imødekommes altid.</p> <p>Borgerne fremhæver, at der opleves stor fleksibilitet og lydhørighed fra medarbejdernes side. Dertil bliver det nævnt, at det er let at komme i kontakt med leverandøren, og der altid er stor lydhørighed og forståelse for borgers situation.</p> <p>Borgerne er ligeledes meget tilfredse med den leverede rengøringshjælp. Fortæller om faste ugedage, hvor der leveres hjælp. Der forekommer ikke aflysninger eller andre ændringer. Borgerne oplyser, at medarbejderne altid spørger ind til borgernes ønsker. Flere borgere nævner desuden, at medarbejderne altid sørger for at tage affald med ud efter hvert besøg.</p>
Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med faste ruter, så borgerne møder så få medarbejdere som muligt. Der arbejdes med at imødekomme borgernes behov, og at hjælpen leveres på de aftalte tidspunkter.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de på telefon kan se deres rute samt tilgå døgnrytmeplan og diverse oplysninger, som kan anvendes i levering af hjælpen.</p>

	<p>Ved forsinkelser kontaktes borgeren pr. telefon. Medarbejderne kan redegøre for de hygiejniske retningslinjer, og hvordan der arbejdes med at medinddrage borgerne. Medarbejderne giver eksempler på, hvordan medinddragelse iværksættes hos borger med demens. Medarbejderne nævner desuden, at der tages hensyn til borgernes blufærdighed, og at der er respekt for den enkelte borgers behov.</p> <p>Medarbejderne kan henvise til instrukser og retningslinjer, som kan tilgås på telefonen. Medarbejderne henviser dog til, at teamleder/leder kontaktes, når der opstår situationer, som medarbejderne ikke er bekendte med.</p>
Tilsynets samlede vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at den personlige og praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Borgerne er meget tilfredse med den måde, hjælpen leveres på. Borgerne fremhæver kontinuitet, faste tidspunkter for levering af indsatserne, samt at der opleves stor faglighed og professionalitet i måden, hjælpen leveres på.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp leveres. Medarbejderne har fokus på kontinuitet, og at ruterne bliver udarbejdet, så de imødekommer borgernes behov. Medarbejderne kan redegøre for de hygiejniske retningslinjer, og hvordan procedure og retningslinjer kan tilgås på telefonen.</p>	

3.4 MEDICINHÅNDTERING

Mål 4	
Emne	Data
Observation	En borger modtager hjælp til medicinindtagelse (VD). Tilsynet observerer, at borger har fået medicin på de ordinerede tidspunkter.
Borgerinterview	Borger, som er svagtseende, udtrykker tilfredshed med hjælpen til medicinindtagelse. Borger oplever, at medicinen altid gives på rette tidspunkter.
Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange og observationer i forbindelse med hjælp til medicinindtagelse.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der i tilfælde af, at der ikke er korrekt medicin i æskerne, tages kontakt til PlejeGribskov. Der hersker dog lidt tvivl, om det er leverandøren eller PlejeGribskov, som skal udarbejde en utilsigtet hændelse (UTH) på fundet.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvornår der skal indberettes UTH'er, og henviser til, at teamleder/leder er med til at få indberettet fundene.</p>
Tilsynets samlede vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange og observationer i forbindelse med hjælp til medicinindtagelse.</p> <p>Tilsynet observerer i forhold til en borger, som modtager hjælp til medicinindtagelse (VD), at borger har fået medicin på de ordinerede tidspunkter.</p>	

3.5 REHABILITERING

Mål 5	
Emne	Data
Observation	<p>Ingen af de udpegede borgere modtager visiterede Rehabiliterende indsatser (§83a).</p> <p>To borgere modtager Rehabilitering - færdes udendørs (§ 83a). Indsatsen leveres af anden leverandør.</p> <p>Tilsynet observerer, at der ikke er organiseret arbejdsgange/snitflader mellem de forskellige leverandører, så der kan arbejdes målrettet med at implementerer opnåede handlinger i borgernes andre indsatser.</p> <p>Som tidligere beskrevet er der fokus på at beskrive den hverdagsrehabiliterende indsats i døgnrytmeplanerne</p>
Borgerinterview	<p>Borgerne, som modtager Rehabilitering (§ 83a) af anden leverandør, oplyser, at de kan mærke fremgang. En borger beskriver, at hun kan færdes på kortere afstande kun med stok. En anden borger fortæller ligeledes, at gangfunktionen er bedret, og det nu er muligt at gå en længere strækning.</p> <p>De øvrige borgere, som tilsynet møder, har fokus på betydningen af at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt, og føler sig motiveret hertil.</p> <p>En borger, som er iltbruger og har væsentlig nedsat lungekapacitet, oplyser, at medarbejderen er god til at gøre tingene for ham. Borger ønsker at bruge sine få kræfter på andre opgaver.</p> <p>En anden borger oplyser, at medarbejderens indsats under badet mere er af tryghedsskabende karakter. Medarbejder er til stede under badet og hjælper med ganske få plejeopgaver.</p>
Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne har kendskab til § 83a indsatserne og beskriver eksempler på, hvorledes der arbejdes med en konkret borger, og hvordan der er etableret samarbejde med terapeuterne fra anden leverandør.</p> <p>I forhold til de øvrige borgere beskrives, hvordan der arbejdes hverdagsrehabiliterende, men samtidig også, at der er fokus på, at borgernes funktionsniveau kan variere fra dag til dag, og man må agere herefter.</p>
Tilsynets samlede vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er meget bevidste om at arbejde ud fra en rehabiliterende tilgang og sikre sig, at der tages udgangspunkt i borgernes ressourcer. Tilsynet møder ingen borgere, som modtager en § 83a indsats, som leverandøren varetager.</p>	

3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Mål 6	
Emne	Data
Observation	Tilsynet møder ingen medarbejdere under besøgene i borgernes boliger.
Borgerinterview	<p>Borgerne oplever, at der tales i en venlig og respektfuld tone. Nogle borgere henviser til, at der er en hjertelig og omsorgsfuld tone. Medarbejderne er altid i godt humør og er gode til at lave lidt sjov i hverdagen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at et par borgere spontant udtrykker, at medarbejderne aldrig udviser en stresset adfærd.</p>

Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med borgerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver blandt andet fokus på følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vigtigt at præsentere sig • Have situationsfornemmelse • Give tid til borgeren - udvise nærvær • Udvide høflig og positiv adfærd • Målrette kommunikationen individuelt • Bringe viden videre til kolleger, hvis der er særlige opmærksomhedspunkter i forhold til dialogen med borgeren • Ikke udvise stresset adfærd og italesætte travlhed
Tilsynets samlede vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med omgangsform og oplever respektfuld kommunikation og adfærd.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld dialog med borgerne, samt hvorledes respekten for den enkelte borgers levevis sikres.</p>	

3.7 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Mål 7	
Emne	Data
Observation	<p>Døgnrytmeplaner indeholder velbeskrevne beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne.</p> <p>I samtlige døgnrytmeplaner er der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Eksempelvis ses områder i relation til ernæring, udskillelse, væskeindtag og hudpleje. Ligeså beskrives i døgnrytmeplanerne, at medarbejderne skal huske at tørre fliser/gulve af efter bad for at forebygge evt. faldeepisoder.</p> <p>I forhold til udarbejdelse af rejse-sætte-sig-test er disse udarbejdet efter retningslinjerne.</p>
Borgerinterview	<p>Alle de besøgte borgere oplyser, at der foretaget løbende rejse-sætte-sig-test.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de er trygge ved medarbejdernes forebyggende indsats.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejderne er meget opmærksomme på at få smurt huden og giver besked, hvis der observeres rødme eller trygmærker.</p> <p>En anden borger, som er iltbruger, oplyser, at leverandøren er meget opmærksom på, at borger får sufficient iltbehandling. Under den personlige pleje er der stor opmærksomhed på, at iltbehandlingen kun afbrydes meget kortvarig i forbindelse med påklædningen.</p> <p>En tredje borger oplyser, at medarbejder er gode til at fastholde og huske borger på aftaler med læge og andre behandlere, så borger kommer til de aftalte kontroller/blodprøvetagninger.</p>
Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, herunder relevante risici i forhold til de konkrete borgers situation.</p> <p>Medarbejderne beskriver blandt andet fokus på følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forebyggelse af fald • God hudpleje

	<ul style="list-style-type: none"> • Væskeindtagelse • Forebyggelse af urinvejsinfektion <p>En medarbejder nævner desuden, hvordan der i forhold til en borger, som er faldtruet og har en meget usikker gangfunktion, er ansøgt om toiletstol til brug om natten.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvorledes der arbejdes med triagering, og hvordan borgerne triageres i forskellige niveauer.</p>
Tilsynets samlede vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at døgnrytmeplanerne indeholder velbeskrevet beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er trygge ved medarbejdernes forebyggende indsats, og alle borgere kan nævne, at de løbende får udført reje-sætte-sig-test.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, som leveres under plejen. Ligeså redegør medarbejderne for triageringsarbejdet.</p>	

3.8 TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Mål 8	
Emne	Data
Ledelse	<p>Leder oplyser, at der er daglig dialog med PlejeGribskov og visitationen omkring borgerne. Dertil er der også dialog med terapeuterne, når der visiteres til §83a indsatser, som leverandøren skal varetage.</p> <p>Der er generelt kommet et langt bedre samarbejde på tværs af leverandørerne. Som et nyt tiltag mødes alle leverandørerne nu til fælles leverandørmøde en gang om året.</p> <p>Leverandøren får besøg af visitator en gang om måneden.</p> <p>Leder beskriver, at der desuden er et godt samarbejde med diætist, hygiejnesygeplejerske, demenskoordinatorer og med hjælpemiddelcentralen.</p> <p>Leder oplyser, at leverandøren er introduceret til Akutfunktionen i Gribskov Kommune. Leverandøren har ikke benyttet sig af funktionen. Leder oplyser, at Akutfunktionen et par gange har kontaktet leverandøren med henblik på at få etableret akut hjælp om aftenen.</p> <p>Der er desuden et tæt samarbejde med sygeplejerskerne i PlejeGribskov i forhold til fald. Når en borger benytter sit nødkald, går det direkte til PlejeGribskov, som aflægger borgeren et besøg. Leverandøren oplever altid at blive kontaktet efterfølgende, så der kan etableres foranstaltninger, som kan forebygge nye faldepisoder.</p> <p>I forhold til komplekse borgere, som bliver indlagt akut, oplyser leder, at der altid finder en telefonisk kontakt sted, så hospitalet er klar over borgerens helbredstilstand. Leder oplever, at dette har haft en god effekt og har været med til at sikre bedre udskrivningsforløb.</p>
Borgerinterview	<p>En borger oplyser, at hun modtager hjælp til bad fra leverandøren og hjælp til sårpleje fra PlejeGribskov. Det opleves, at hjælpen altid er fint koordineret, og borger er meget tryk ved dette. Samme borger nævner, at leverandøren altid er behjælpelig med at få kontakt til PlejeGribskov, hvis dette er nødvendigt</p>

Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne beskriver, at der afholdes triageringsmøde en gang om ugen med PlejeGribskov, de øvrige dage triageres der ved behov om morgenen. Det er primært teamlederen, som står for triageringsarbejdet, medarbejderne kan tilgå oplysningerne på telefonen.</p> <p>Der afholdes personalemøder, flere gange om året. Medarbejderne beskriver, at der er et godt arbejdsmiljø, hvor sparring og udveksling af erfaringer bliver drøftet i plenum.</p> <p>Medarbejderne nævner, at samarbejdet med sygeplejerskerne i PlejeGribskov primært er pr. telefon. Ved ændringer i borgernes tilstand, eller når der opleves fejl i medicinen, kontaktes PlejeGribskov. Medarbejderne oplever, at samarbejdet er meget tilfredsstillende</p>
Tilsynets samlede vurdering	
Tilsynet vurderer, at der overordnet er etableret et tilfredsstillende tværfagligt samarbejde med de øvrige samarbejdspartnere på området, således at borgernes behov bliver imødekommet.	

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 borger 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 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.2 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Efter ønske fra Gribskov Kommune arbejder tilsynet ud fra følgende vurderingsskala:

Bedøm- melse	Definition
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 en privat 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 90 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 Norre 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.