

Tilsynsrapport

Dragør Kommune

Sundhed og Omsorg

Privat leverandør af personlig pleje og
praktisk hjælp Omsorgsplejen ApS

Unmeldt tilsyn

December 2015

Forord

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af tilbuddet samt udviklingspunkter, bemærkninger og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete tilbud.

Sidste del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager den 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.

Bagest i rapporten findes 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.

Indholdsfortegnelse

1	Formalia	3
2	Samlet tilsynsresultat	4
2.1	Begrundelse for tilsynsresultatet	5
2.2	Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger	6
3	Datagrundlag	7
4	Tilsynets formål	12
4.1	Indhold og metode	12
4.2	Vurderingsskala	13
5	Kontaktoplysninger	14

1 Formalia

Leverandørens navn og adresse
Privat Leverandør Omsorgsplejen ApS, Park Alle 289 L, 2605 Brøndby
Leder
Teamleder Jeanet Mouritzen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 18. december 2015, kl. 8.30 - 13.00
Datagrundlag
<p>Tilsynets vurderinger er udarbejdet på baggrund af Lov om Social Service og med afsæt i kvalitetsstandard og det ydelseskatalog, som Dragør Kommune visiterer til.</p> <p>I tilsynet indgår borgere, som er tilfældigt udvalgt, med hensyntagen til et differentieret behov for hjælp til personlig pleje og praktisk bistand.</p> <p>Ved tilsynet er der indsamlet data hos i alt tre borgere.</p> <p>Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af borgernes sundhedsfaglige dokumentation, observationer af borgerne og deres bolig samt interview med henholdsvis borgere og medarbejdere.</p> <p>Alle borgere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet.</p> <p>Tilsynet har gennemført interview med to medarbejdere.</p> <ul style="list-style-type: none">• To medarbejdere er social og sundhedshjælpere <p>En medarbejder svarede i forhold til to borgere.</p> <p>Leder har afslutningsvis modtaget en foreløbig tilbagemelding på tilsynet.</p>
Tilsynsførende
Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2 Samlet tilsynsresultat

BDO har på vegne af Dragør Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos den private leverandør Omsorgsplejen ApS. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at den private leverandør Omsorgsplejen ApS har **jævnt tilfredsstillende** forhold ved det uanmeldte tilsyn.

Samlet vurdering	
	<p>Meget tilfredsstillende</p> <p>Meget tilfredsstillende, som kendetegner et fremragende og fortrinligt tilsynsresultat, hvor der er konstateret ingen, få eller nogle mindre væsentlige mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.</p> <p>Det meget tilfredsstillende tilsynsresultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
	<p>Gode og tilfredsstillende</p> <p>Gode og tilfredsstillende forhold, som kendetegner det gode og tilstrækkelige tilsynsresultat, hvor der er konstateret få mangler, som relativt nemt vil kun afhjælpes ved en målrettet indsats.</p> <p>Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
X	<p>Jævnt tilfredsstillende</p> <p>Jævnt tilfredsstillende forhold, som kendetegner det jævne, men tilstrækkelige tilsynsresultat, hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.</p> <p>Det jævnt tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
	<p>Ikke tilfredsstillende</p> <p>Ikke tilfredsstillende, som kendetegner det utilstrækkelige og uacceptable tilsynsresultat, hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

2.1 Begrundelse for tilsynsresultatet

Tilsynsresultatet præsenteres dels ud fra en samlet vurdering og dels ud fra en beskrivelse af, i hvilke mål og indikatorer manglerne forekommer.

Tilsynsresultat

På baggrund af tilsynet vurderes det, at leverandøren er karakteriseret ved følgende:

Leder fortæller, at de ved årsskiftet skal implementere kommunens omsorgssystem og udvikle deres elektroniske dokumentationspraksis.

- ✓ Borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af medarbejdernes indsats og oplever, at de får den hjælp, de har brug for.
- ✓ Borgerne oplever, at de har faste medarbejdere, som alle er fleksible og hjælpsomme.
- ✓ Medarbejderne er engagerede og har et godt kendskab til borgernes visiterede ydelser og deres behov for støtte og hjælp til pleje og omsorg.
- ✓ Medarbejderne kan redegøre for en individuel indsats hos den enkelte borger, samt hvorledes borgernes resurser inddrages i forbindelse med den personlig pleje.
- ✓ Medarbejderne er fagligt kompetente og kan redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.
- ✓ Medarbejderne kan på en engageret og faglig kompetent måde redegøre for, hvordan de understøtter og udvikler borgernes resurser.
- ✓ Alle hjem fremtræder pæne og rene med hensynstagen til borgernes ønsker og vaner.

Udviklingsområder

På baggrund af tilsynet vurderes det, at den private leverandør har følgende udviklingsområder:

Mål 1. Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov.

- Hos alle borgere mangler der at blive udarbejdet en plejeplan.
- Hos to borgere er der manglende sammenhæng mellem de visiterede ydelser, den levere hjælp og borgernes tilstand.

Mål 2. Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen

- Hos alle borgere mangler der beskrivelser af borgernes fysiske, psykiske og sociale problemstillinger, samt hvordan pleje og omsorg til den enkelte borger tilrettelægges og udføres.

Mål 3. Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats

- Hos alle borgere mangler der beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.

Mål 4. Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter

- Hos alle borgere mangler der beskrivelser af, hvilke praktiske opgaver der udføres i hjemmet.

Mål 5 Borgerens resurser medinddrages, fastholdes og udvikles i det omfang, det er muligt

- Hos alle borgere mangler der beskrivelser af den rehabiliterende indsats.

2.2 Tilsynets overordnede anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til Omsorgsplejen ApS' fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Den private leverandør Omsorgsplejen ApS implementerer indsatser, som fremadrettet kan sikre, at der skabes sammenhængen mellem de visiterede og leverede ydelser.
2. Tilsynet anbefaler, at Den private leverandør Omsorgsplejen ApS i forbindelse med implementering af det nye omsorgssystem har fokus på, at plejeplanerne kommer til at fremstå med handlevejledende og individuelle beskrivelser af borgerens problemstillinger og behov for hjælp og støtte i hverdagen.

Tilsynet kan i den forbindelse anbefale at medarbejderne undervises og vejledes om, hvorledes plejeplanen skal udarbejdes, således at disse kommer til at indeholde:

- Relevante og aktuelle oplysninger omkring borgerens problemstillinger.
- Handlungsvejledende indsatser i forhold til borgerens fysiske, psykiske og sociale behov for pleje og omsorg samt hjælp og støtte.
- Beskrivelser af de sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.
- Beskrivelser af den praktiske hjælp og støtte.
- Beskrivelser af borgerens resurser.

3 Datagrundlag

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

I henhold til § 83 vejledning nr. 2 til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1. Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Hos alle borgere foreligger der en bevilling med den visiterede hjælp. Der findes ikke skriftlige plejeplaner for borgerne.
Observation			X	Hos en borger er der sammenhæng mellem borgerens bevilling, borgerens tilstand og de leverede ydelser. Hos to borgere er der manglende sammenhæng. Den ene borger er bevilget hjælp til personlig pleje, men varetager selv opgaven. Den anden borger er bevilget hjælp til toiletbesøg fire gange i døgnet, men anvender ble. Samme borger får hjælp til anretning af morgenmad, hvilket ikke er bevilget.
Borger	X			Alle borgere vurderer, at den tildelte hjælp svarer til behovet.
Medarbejder	X			Medarbejderne kender til omfanget og indholdet i den bevilgede hjælp.

Personlig pleje - Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til Servicelovens § 83 samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 2. Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen (Herunder psykisk pleje og omsorg)				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Hos ingen af de tre borgere er der udarbejdet plejeplaner, som beskriver den daglige tilrettelæggelse og udførelse af plejeopgaverne. Alle borgere har fået udleveret en samarbejdsmappe som eksempelvis indeholder et signeringsskema som dokumentation for, at opgaven er udført.
Borger	X			Borgerne fortæller, at de er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje og oplever, at det generelt er faste medarbejdere, som kommer i hjemmet. To borgere fortæller, at de får hjælp til bad to gange ugentligt, hvilket de begge sætter stor pris på.

				<p>En borger fortæller, at han som udgangspunkt selv husker at tage sin medicin, men at han samtidig ved, at medarbejderen også holder øje, hvilket giver ham en ekstra tryghed.</p> <p>En anden borger oplever, at medarbejderne altid er meget præcise og kommer til de aftalte tidspunkter.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan redegøre for den faglige indsats. Eksempelvis fortæller en medarbejder, at borgeren selv er begyndt at bade med let støtte og guidning.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at borgeren er plaget af gigt særligt i den ene hånd, hvilket betyder, at hun har behov for hjælp til bad og afklædning.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne har et godt kendskab til borgerne og deres behov for pleje og omsorg. Oplysningerne er væsentlige at få formidlet i den skriftlige dokumentation til kolleger.</p>

Mål 3.				
Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Hos ingen borgere foreligger der dokumentation omkring de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Eksempelvis i forhold til borger med gigt, trykforebyggelse, hyppige blærebetændelse, KOL samt vægtøgning.
Observation			(X)	Ikke relevant, da der ikke foreligger dokumentation.
Borger	X			<p>Borgerne er tilfredse med den hjælp, de får, og oplever, at medarbejdere lytter, støtter og hjælper efter behov.</p> <p>En borger, som dagligt sidder i kørestol, fortæller, at medarbejderne er gode til at spørge ind til, om hun sidder godt i stolen og sikre, at tøjet ikke folder.</p> <p>En anden borger fortæller, at hun lige har haft lungebetændelse og i øvrigt har hyppig tendens til blærebetændelse. Borgeren er selv i stand til at kontakte sin praktiserende læge, men er tryk ved, at medarbejderne kan hjælpe, hvis behovet skulle opstå.</p>
Medarbejder	X			Medarbejderne er engagerede og har et godt kendskab til borgernes situation og behov for pleje. En medarbejder fortæller, at borgeren har taget meget på i vægt inden for forholdsvis kort tid. Dette kan yderligere påvirke borgerens vejrtrækning, da borgeren har KOL. Medarbejder har derfor kontakten sygeplejersken, som vil besøge borgeren.

				En anden medarbejder fortæller, at borgeren spiser og drikker meget usundt, og at medarbejderen derfor forsøger at motivere borgeren til at drikke lidt vand frem for sodavand.
--	--	--	--	---

Praktisk hjælp - Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til § 83

Mål 4. Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Alle borgere modtager praktisk hjælp. Hos alle borgere er der manglende beskrivelse af, hvilke opgaver der udføres hos borgeren.
Observation	X			Den hygiejniske tilstand i boligen er tilfredsstillende. Alle hjem fremtræder pæne og rene med hensynstagen til borgerens ønsker og vaner.
Borger	X			Alle borgere er tilfredse med hjemmets renholdelse.
Medarbejder	X			To medarbejdere kan redegøre for, hvordan de praktiske opgaver løses i forhold til den enkelte borger. En medarbejder kender ikke til rengøringsopgaven hos borgeren

Rehabilitering i henhold til SEL, § 83a og kommunens kvalitetsstandarder.

Mål 5. Borgerens ressourcer medinddrages, fastholdes og udvikles i det omfang, det er muligt				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Hos alle borgere er der manglende beskrivelser af, hvordan borgernes resurser inddrages i hverdagen.
Observation	(X)			Det er ikke muligt at iagttage, hvorledes medarbejderne medinddrager borgerens resurser, da medarbejderne og tilsynet ikke er ved borgerne på samme tidspunkt.
Borger	X			Alle borgere oplever, at de udfører de opgaver, som de selv kan, og de føler sig medinddraget. En borger fortæller, at medarbejderne er gode til at fastholde og udvikle hendes resurser og oplever det som en sejr, når hun kan udføre nye funktioner. En anden borger fortæller, at han selv er begyndt at støve af og selv udfylde sin indkøbsliste. En tredje borger fortæller, at hun får hjælp til badet, men selv varetager de opgaver, som hun magter.

Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan fyldestgørende beskrive, hvordan de motiverer og støtter borgerne til selv at udføre de opgaver, som de magter.</p> <p>En medarbejder kan på en meget engageret og faglig kompetent måde beskrive, hvordan hun medinddrager og motiverer borgerne til at fastholde og udvikle borgernes resurser. Eksempelvis fortæller medarbejderen, hvordan hun langsomt har støttet borgeren med KOL til at gå ud på sin altan og trække frisk luft samt lufte hyppigt ud i sin bolig.</p> <p>Samme medarbejder fortæller, hvordan hun støtter og motiverer borgeren, som er kørestolsbruger, til at blive mere selvhjulpne og genvinde sine tabte funktioner, som eksempelvis selv at tænde lys og fjernsyn.</p>
-------------	---	--	--	--

Indsats vedrørende hjælp til medicinindtagelse

Mål 6. Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	(X)			Ingen borgere får hjælp til medicinindtagelse.
Observation	(X)			Ikke relevant
Borger	(X)			Ikke relevant
Medarbejder	(X)			Ikke relevant

Kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen

Mål 7. Borgeren oplever respekt i kommunikationen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	(X)			Det er ikke muligt at iagttage, hvorledes medarbejdernes adfærd og kommunikation er over for borgerne, da medarbejderne og tilsynet ikke er ved borgerne på samme tidspunkt.
Borger	X			<p>Alle borgere oplever, at medarbejderne er søde og omsorgsfulde og udviser respekt, når de kommer i deres hjem.</p> <p>Alle borgere oplever, at de generelt har faste medarbejdere.</p> <p>En borger oplever, at medarbejderne er meget ansvarlige og passer på hendes hjem, fx når de gør rent.</p>

				To borgere fortæller, at medarbejderne er meget fleksible og hjælper gerne, hvis borgerne har brug for det inden for rimelighedens grænse, som de begge udtrykker det.
Medarbejder	X			<p>Alle medarbejdere har et bredt kendskab til borgerne og kender til deres vaner og ønsker.</p> <p>Medarbejder fortæller, at borger er mental stærk og har behov for at snakke, og at medarbejderen lytter.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at borgerne ind imellem kan fortælle ting, som ikke helt stemmer overens med virkeligheden. Medarbejderen forsøger i disse situationer at korrigere borgerne på en anerkendende måde.</p>

4 Tilsynets formål

Formålet med tilsyn i Dragør Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres hos den enkelte borger samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

BDO's tilsynskoncept for anmeldte tilsyn har således til formål at:

- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger, og de ydelser, der leveres.
- 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 medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

4.1 Indhold og metode

Tilsyn på fritvalgsområdet foretages metodisk ud fra et koncept, hvor BDO KR har udviklet målepunkter og indikatorer på følgende områder:

- Dokumentation
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk bistand
- Rehabilitering
- Kontakt til medarbejderne

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 dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager.

Følgende punkter indgår i tilsynskonceptet:

Omsorgs- og plejemæssige praksis
<ul style="list-style-type: none">➤ Det skriftlige grundlag for ydelsen➤ Personlig pleje➤ Praktisk hjælp➤ Rehabilitering➤ Kontakt med medarbejderne

4.2 Vurderingsskala

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Meget tilfredsstillende	<p>Meget tilfredsstillende</p> <p>Meget tilfredsstillende, som kendetegner et fremragende og fortrinligt tilsynsresultat, hvor der er konstateret ingen, få eller nogle mindre væsentlige mangler, som relativ let vil kunne afhjælpes.</p> <p>Det meget tilfredsstillende tilsynsresultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
Gode og tilfredsstillende	<p>Gode og tilfredsstillende</p> <p>Gode og tilfredsstillende forhold, som kendetegner det gode og tilstrækkelige tilsynsresultat, hvor der er konstateret få mangler, som relativ nemt vil kun afhjælpes ved en målrettet indsats.</p> <p>Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
Jævnt tilfredsstillende	<p>Jævnt tilfredsstillende</p> <p>Jævnt tilfredsstillende forhold, som kendetegner det jævne, men tilstrækkelige tilsynsresultat, hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.</p> <p>Det jævnt tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
Ikke tilfredsstillende	<p>Ikke tilfredsstillende</p> <p>Ikke tilfredsstillende, som kendetegner det utilstrækkelige og uacceptable tilsynsresultat, hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

5 Kontaktoplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

Director og Leder af BDO Tilsyn

HELEN HILARIO JØNSSON

hej@bdo.dk

BDO

Statsautoriseret revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf. 3915 5200

www.bdo.dk