

Tilsynsrapport

Dragør Kommune

Sundhed og Omsorg

Privat leverandør af praktisk hjælp

Vitapleje ApS

Unmeldt tilsyn

December 2015

Forord

Rapporten er bygget 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	9
4.1	Indhold og metode	9
4.2	Vurderingsskala	10
5	Kontaktoplysninger	11

1 Formalia

Leverandørens navn og adresse
Vitapleje ApS, Biblioteksvej 68, 2750 Hvidovre
Leder
Driftsleder Gudrun Lüdecke
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 17. december 2015, kl. 8.30 - 12.00
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 tre medarbejdere.</p> <ul style="list-style-type: none">• Tre medarbejdere er social- og sundhedshjælpere <p>Leder har afslutningsvis modtaget en foreløbig tilbagemelding på tilsynet.</p>
Tilsynsførende
Nethe Britt Jorck, Sygeplejerske, MPP, consultant

2 Samlet tilsynsresultat

BDO har på vegne af Dragør Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af praktisk hjælp Vitapleje ApS. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at privat leverandør Vitapleje 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 kunne 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
<p>På baggrund af tilsynet vurderes det, at leverandør af praktisk hjælp Vitapleje er karakteriseret ved følgende:</p> <p>Ledende medarbejder fortæller, at Vitapleje har igangsat initiativer, som betyder, at de ved årsskiftet skal indføre et nyt IT-baseret system. Systemet skal sikre, at der udarbejdes dokumentation på den enkelte borger og løbende opdatering af borgernes situation. Der er udarbejdet fyldestgørende planer og implementeringstidspunktet er nært forestående. Vitapleje havde ligeledes igangsat omdeling af borgermapper i borgernes hjem.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Der er sammenhæng mellem borgerens bevilling og de leverede ydelser.✓ Borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af medarbejdernes indsats.✓ Borgerne tilkendegiver, at de får den hjælp, de har brug for, og at de anvender og inddrager deres resurser.✓ Medarbejderne har et godt kendskab til borgernes behov og kan redegøre for en individuel indsats hos den enkelte borger.✓ Medarbejderne kan på tilfredsstillende vis redegøre for, hvordan borgernes resurser inddrages i opgaveløsningen.
Udviklingsområder
<p>På baggrund af tilsynet vurderes det, at Vitapleje har følgende udviklingsområder:</p> <p>Mål 1. Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov</p> <ul style="list-style-type: none">○ Hos alle borgere mangler der at blive udarbejdet en plejeplan.○ Hos ingen borgere forefindes der borgermapper eller andet kommunikationsredskab mellem Vitapleje og borgeren.○ To borgere kan ikke helt redegøre for den hjælp, de modtager, og der forefindes ikke borgermappe i hjemmet, hvor hjælpen er beskrevet. <p>Mål 2. Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter</p> <ul style="list-style-type: none">○ Hos alle borgere er der manglende beskrivelse af, hvilke praktiske opgaver der udføres i hjemmet. <p>Mål 3. Borgerens resurser medinddrages, fastholdes og udvikles i det omfang, det er muligt</p> <ul style="list-style-type: none">○ Hos alle borgere mangler der beskrivelser af, hvordan borgeren medinddrages i opgaveløsningen.

2.2 Tilsynets overordnede anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til privat leverandør Vitapleje ApS fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Vitapleje i forbindelse med implementering af det nye IT system har fokus på at døgnrytmeplanen sikrer en sammenhæng mellem borgerens bevilling og de tilrettelagt ydelser.
2. Tilsynet anbefaler Vitapleje, at de sikrer, at borgerne kender til deres bevilling og har en skriftlig dokumentation på de bevilgede ydelser, jf. kvalitetsstandard og lovgivning på området.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne undervises og vejledes i, hvorledes dokumentationen skal udarbejdes, således at disse kommer til at indeholde:
 - Relevante og aktuelle oplysninger omkring borgerens problemstillinger.
 - Beskrivelser af, hvordan den praktiske hjælp og støtte tilrettelægges og udføres.
 - Beskrivelser af, hvordan borgerens resurser inddrages i opgaveløsningen.
4. Tilsynet anbefaler, at Vitapleje udarbejder en arbejdsgang, således at de fremadrettet kan sikre, at dokumentation er ajourført og individuelt beskrevet.

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 for den visiterede hjælp. Der findes ikke skriftlige plejeplaner for borgerne.
Observation	X			Hos alle borgere er der sammenhæng mellem den hjælp borgeren modtager og borgerens tilstand.
Borger			X	Borgerne vurderer, at den hjælp de får, svarer til deres behov. To borgere kan ikke helt redegøre for den hjælp de modtager, og der forefindes ikke borgermappe i hjemmet, hvor hjælpen er oplyst.
Medarbejder	X			Medarbejderne kender omfanget og indholdet i den bevilgede hjælp.

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

Mål 2. Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Der foreligger ikke dokumentation, som beskriver, hvordan opgaven tilrettelægges og udføres.
Observation	X			Alle hjem syner rene og pæne.
Borger	X			Borgerne vurderer, at den tildelte hjælp svarer til aftalen med visitationen.
Medarbejder	X			Medarbejderne kender borgerne godt og udviser indsigt og forståelse for den enkelte borgers behov. Disse oplysninger er væsentlige at få videreformilet til kollegaer gennem dokumentationen.

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

Mål 3. Borgerens resurser medinddrages, fastholdes og udvikles i det omfang, det er muligt				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Hos ingen borgere foreligger der beskrivelser af, hvordan borgerens resurser inddrages i opgaveløsningen.
Observation	(X)			Det er ikke muligt at kunne iagttage, hvorledes medarbejderne medinddrager borgernes resurser i plejen, da medarbejderne og tilsynet ikke er ved borgerne på samme tidspunkt.
Borger	X			Borgerne virker generelt motiverede og oplever medinddragelse. To borgere fortæller, hvorledes den praktiske hjælp foregår, og hvad de selv gør for at kunne blive ved med at gøre så meget som muligt selv.
Medarbejder	X			Medarbejderen kan beskrive, hvordan de inddrager borgerne i de praktiske opgaver, således at borgeren kan fastholde og udvikle sit funktionsniveau.

Kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen

Mål 4. Borgeren oplever respekt i kommunikationen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	(X)			Det er ikke muligt at kunne iagttage, hvorledes medarbejderes adfærd og kommunikation er over for borgerne, da medarbejderne og tilsynet ikke er ved borgerne på samme tidspunkt.
Borger	X			Alle borgere giver udtryk for, at medarbejderne er meget søde, og at det fungerer fint. Vikarerne er ligeledes en god hjælp og er også venlige.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan generelt beskrive eksempler på, hvorledes de afvikler besøg, således at det bedst muligt passer ind i borgerens ønsker og vaner. De lytter meget til borgeren og tilpasser det, der er muligt i forhold til de aftaler, der er indgået.

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