

Tilsynsrapport
Dragør Kommune

Sundhed og Omsorg

Privat leverandør

Dragør Pleje Omsorg

Uanmeldt tilsyn

November 2016

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
4.0	Tilsynets formål	10
4.1	Indhold og metode	10
4.2	Vurderingsskala	11
5.0	Præsentation af BDO	12

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

Leverandørens navn
Dragør Pleje Omsorg
Leder
Jeanet Mouritzen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
30. november 2016
Datagrundlag
<p>I tilsynet indgår borgere, som er tilfældigt udvalgt.</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>Tilsynet har interviewet 3 borgere.</p> <p>Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet.</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med to medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none">• To social- og sundhedshjælpere <p>Den ene medarbejder svarede for to borgere.</p> <p>Leder har afslutningsvis modtaget en foreløbig tilbagemelding på tilsynet.</p>
Tilsynsførende
Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Dragør Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn med den private leverandør af pleje og praktisk hjælp - Dragør Pleje Omsorg.

Leder oplyser, at hun har overtaget det private firma, som tidligere betjente Dragør Kommunes borgere under navnet Omsorgsplejen, men som nu er lukket. Firmaet betjener i dag 39 borgere.

Leder har siden starten i sommer fået et godt samarbejde med Dragør Kommunes visitation. Leder oplyser endvidere i forhold til dokumentation, at den udgør en udfordring for nogle medarbejdere, idet en del af dem ikke har den store erfaring hermed. Flere medarbejdere videresender således deres observationer til leder på SMS, hvorefter denne skriver det ind i borgers journal.

Der arbejdes med borgermapper, som ligger i borgernes hjem. Her signerer medarbejderne, når de går efter et besøg.

På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at forholdene hos Dragør Pleje Omsorg kan karakteriseres som

"Jævnt tilfredsstillende"

- Den sundhedsfaglige dokumentation er generelt mangelfuld.
 - Borgerne får den pleje og omsorg og hjælp til praktisk støtte, som de har behov for.
 - Borgerne oplever tilfredshed med kvaliteten i den personlige pleje og hjælpen til praktisk støtte.
 - Der er generelt sammenhæng mellem den hjælp, som borgeren modtager, og borgerens behov for hjælp. En borger bør dog revisiteres.
 - Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt er kompetente og har indsigt i borgernes behov for pleje og praktisk hjælp. Det er dog samtidig tilsynets oplevelse, at enkelte medarbejdere mangler viden om borgers helhedssituation og helbredstilstand.
 - Der kan overalt konstateres en god hygiejnisk tilstand.
 - Medarbejderne har relevante overvejelser i forhold til den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.
 - Det er tilsynets oplevelse, at medarbejderne har opmærksomhed på borgernes individuelle resurser, og medinddrager disse i hverdagens praksis.
 - Den daglige kommunikation med medarbejderne opleves af borgerne som respektfuld og anerkendende.
-

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Dragør Pleje Omsorg igangsætter initiativer, der sikrer, at medarbejderne i endnu højere grad er bevidste om tilbagemeldingspligten ved ændringer i borgernes behov for hjælp, således at borgeren er korrekt visiteret.
 2. Tilsynet anbefaler, at Dragør Pleje Omsorg sikrer, at dokumentationen er opdateret, således at borgernes aktuelle tilstand, helbredsoplysninger og behov fremgår.
 3. Tilsynet anbefaler, at Dragør Pleje Omsorg i højere grad sikrer, at medarbejderne introduceres og oplæres i at oprette og vedligeholde dokumentationen, således at den fremstår opdateret med beskrivelser af borgernes helbredstilstand, hjælpebehov, ressourcer og handleanvisende plejeplan.
-

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

Mål 1				
Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der foreligger plejeplaner hos borgerne i overensstemmelse med de bevilgede ydelser.
Observation		X		I et tilfælde observerer tilsynet ikke sammenhæng mellem den hjælp, som borgeren er bevilget, og borgerens tilstand, idet borger er visiteret til en ernæringsindsats, som borger ikke modtager.
Borger		X		Borgerne vurderer, at den tildelte hjælp svarer til behovet. En borger giver dog udtryk for, at hun ikke udnytter den hjælp til ernæring, som hun er tildelt til middag, idet hun helst selv vil tilberede sin mad, så den er frisk, når hun skal spise den.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for omfang og indhold i den bevilligede hjælp.

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

Mål 2				
Der er sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Plejeplanerne giver generelt ikke et samlet overblik i hjemmet og signalerer ikke, hvilke særlige indsatser og behov borgeren har. Hos de borgere, der modtager hjælp til daglig pleje, bør den personlige pleje beskrives mere handlevejledende og individuelt med udgangspunkt i borgerens ressourcer, udfordringer og vaner. Hos den ene borger, som har afasi, bør det fx fremgå, hvordan kommunikationen med denne bedst lykkes ved at have øjenkontakt, udvise ro og afvente svar. Hos de to andre borgere bør det ligeledes fremgå af dokumentationen, hvordan der ydes psykisk pleje og omsorg, idet begge er sårbare og i krise. Her bør der tillige oprettes relevante handleplaner.
Observation	X			De borgere, tilsynet har besøgt, synes velplejede.

Borger	X			<p>Alle borgere, som modtager hjælp til personlig pleje og omsorg, giver udtryk for stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen.</p> <p>Ægtefælle til en borger fortæller, at de er meget glade for at modtage hjælpen fra faste medarbejdere, som har sat sig ordentligt ind i, hvordan hjælpen til hans ægtefælle skal ydes.</p> <p>Borgerne oplever og værdsætter, at medarbejderne er meget præcise og kommer til de aftalte tidspunkter.</p>
Medarbejder		X		<p>Medarbejderne kan overordnet redegøre for den faglige indsats i forhold til hjælpen til personlig pleje.</p> <p>Det er dog samtidig tilsynets oplevelse, at ikke alle medarbejdere har det fornødne kendskab til borgernes samlede helbredssituationer og observation i den forbindelse.</p> <p>En medarbejder giver fine beskrivelser af, hvordan hun leverer psykisk pleje og omsorg hos en beboer, der netop er blevet enke. Disse kunne med fordel indgå i en plejeplan.</p>

Forebyggelse og sundhedsfremme

Mål 3				
Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	<p>Plejeplanerne indeholder meget sparsomme beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.</p> <p>Der savnes fx beskrivelse af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til hudpleje, faldforebyggelse samt i forhold til forflytninger og psykisk pleje.</p> <p>Tilsynet er ikke blevet præsenteret for helbredsoplysninger.</p>
Observation	X			Tilsynet observerer ingen risici, der ikke bliver taget hånd om i den daglige omsorg for borgeren.
Borger	X			<p>Borgerne giver generelt ikke udtryk for bekymringer af helbredsmæssig karakter, der ikke bliver taget hånd om.</p> <p>En borger fortæller, at medarbejderne har stor opmærksomhed på at støtte hans ægtefælle, når hun skal have hjælp på badeværelset, fordi hun ofte snubler og falder over dørtrin o.l.</p>
Medarbejder	X			Medarbejderne kan fortælle om relevante handlinger til at sikre borgeren, fx mod væskemangel, fald og hudproblemer.

Praktisk hjælp - Sammenhæng mellem visitation og leverede praktisk hjælp i henhold til § 83

Mål 4				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Hjælpen er beskrevet i plejeplaner.
Observation	X			Der kan i alle de besøgte hjem konstateres en god hygiejnisk tilstand.
Borger	X			Alle borgere giver udtryk for stor tilfredshed med den hjælp de tilbydes og mener, at den svarer til deres behov.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for relevante indsatser vedrørende risikofaktorer hos borgerne, herunder fx at være særlig opmærksom på, at få badeværelsesgulvet tilstrækkeligt aftørret efter vask. Hos to borgere med KOL oplyses det, at medarbejder har særlig opmærksomhed på at få luften godt ud under rengøring.

Rehabilitering i forhold 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	Der ses generelt meget få beskrivelser i borgernes plejeplaner i forhold til, hvorledes borgernes ressourcer medinddrages i plejen. Hos en borger indeholder dokumentationen en kort beskrivelse af borgers ressourcer i forbindelse med daglig personlig pleje. Hos de øvrige borgere savnes en samlet beskrivelse af borgers fysiske, psykiske og sociale ressourcer, og hvorledes disse medinddrages.
Borger	X			Borgerne redegør for, at de hver især gør, hvad de kan, for at holde sig i gang og være mest muligt selvhjulpne. Borgerne fortæller, at de oplever medarbejderne som meget motiverende og opmærksomme på borgernes egne ressourcer i hverdagen.
Medarbejder	X			Medarbejderne har gode refleksioner over rehabiliteringens betydning for den enkelte borger. En medarbejder fortæller, at hun altid motiverer borgeren til selv at udføre så meget som muligt - selv små ting, som fx at rede sit hår eller tage ur på - i forbindelse med den personlige pleje. Andre eksempler drejer sig om at lade borger varetage dele af sine måltider, fx at smøre sin frokost, at stille fødevarer frem på køkkenbordet og lade borgeren klare opgaven efterfølgende.

Indsats vedrørende hjælp til medicinindtagelse

Mål 6				
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation				Ingen borgere modtager hjælp til medicin indtagelse
Observation				Ingen borgere modtager hjælp til medicin indtagelse
Borger				Ingen borgere modtager hjælp til medicin indtagelse
Medarbejder				Ingen borgere modtager hjælp til medicin indtagelse

Kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen

Mål 7				
Borgeren oplever god kontakt, samt respektfuld adfærd og kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation				Ikke relevant, idet tilsynet ikke overhører dialog mellem medarbejder og borger.
Borger	X			Borgerne giver alle udtryk for, at de er meget tilfredse med de medarbejdere, som kommer hos dem, og at de generelt oplever en høflig og respektfuld kommunikation.
Medarbejder	X			Medarbejderne giver udtryk for, at der er et godt samarbejde med borgerne, og de kan redegøre for relevante overvejelser omkring særlige hensyn i kommunikationen.

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 på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med det 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.

5.1 INDHOLD OG METODE

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Gennemførelsen af tilsyn i hjemmeplejen baserer sig på Servicelovens §§ 83, § 83a og 86 omhandlende personlig pleje, praktisk hjælp og madservice samt på Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens §§ 148a, 151a og 151b m.fl.

De uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af leverandøren ved hjælp af fire forskellige datakilder:

- Gennemgang af faglig dokumentation
- Interview med borgere
- Interview med medarbejdere
- Observation

Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager.

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

Målepunkter

- Dokumentation
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Rehabilitering
- Kommunikation

5.2 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende 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 relativt 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 relativt 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>

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.

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079

e: hej@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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