

Tilsynsrapport
Ballerup Kommune
Center for Social og Sundhed
Privat leverandør
Jasmin Hjemmepleje Service

Uanmeldt tilsyn
December 2018

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
4.0	Tilsynets formål	14
4.1	Indhold og metode	14
4.2	Vurderingsskala	15
5.0	Præsentation af BDO	16
6.0	Høringssvar	17

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 og adresse
Jasmin Hjemmepleje Service, Borupvang 3, 2750 Ballerup
Leder
Nuri Göncü
Dato for tilsynsbesøg
19. december 2018
Datagrundlag
<p>Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos 4 borgere.</p> <p>Tilsynet har interviewet 4 borgere.</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført gruppeinterview med 3 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none">• 3 social- og sundhedshjælpere (en medarbejder blev interviewet i forhold til 2 borgere) <p>Fordeling af borgerne er sket ud fra følgende udvælgelseskriterierne:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 borger med hjælp til praktisk støtte• 1 borger med hjælp til personlig pleje morgen• 1 borger med hjælp til personlig pleje morgen, middag og aften• 1 borger med hjælp til komplekse problemstillinger og behov for hjælp af 2 medarbejdere <p>Borgere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.</p> <p>Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
Tilsynsførende
Jane Makholm Nielsen, Senior Konsulent og sygeplejerske

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Ballerup Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos den private leverandør Jasmin Hjemmepleje Service. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at det overordnede indtryk af Jasmin Hjemmepleje Service er, at der er tale om en leverandør med

Meget tilfredsstillende forhold

Vurderingen gives, idet forholdene kan karakteriseres som meget tilfredsstillende. Tilsynet har konstateret få mangler, men vurderer, at disse let vil kunne afhjælpes. Jasmin Hjemmepleje Service fik ingen anbefalinger ved forrige tilsyn.

Tilsynet vurderer, at Jasmin Hjemmepleje Service er i proces med implementeringen af Nexus og FSIII. Det er tilsynets vurdering, at der fortsat er udviklingspotentiale i forhold til anvendelsen af omsorgssystemet. Der er udarbejdet døgnrytmeplaner i to ud af fire journaler. Det er tilsynets vurdering, at de fremstår mindre detaljeret og handleanvisende beskrevet. Ligeledes kunne borgernes ønsker og vaner med fordel uddybes. Sundhedsfremmende og forebyggende tiltag er beskrevet i en enkelt af de to døgnrytmeplaner. Borgernes ressourcer og medinddragelse i forbindelse med den hverdagsrehabiliterende indsats er sparsomt beskrevet i de to borgeres udfyldte døgnrytmeplaner. Der oprettes ikke døgnrytmeplan i forhold til hjælpen til praktisk støtte.

Der ses aktuel ydelsestildeling på alle borgere, og der er sammenhæng mellem den bevilgede hjælp, den leverede hjælp og borgernes tilstand.

Borgerne oplever, at der er sammenhæng mellem den hjælp, de har behov for og den hjælp, der tilbydes. De er meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte og fortæller, at medarbejderne er lydhøre over for deres ønsker samt er opmærksomme på deres behov. Der er generelt kontinuitet i leveringen af hjælpen. Borgerne beskriver, at de er trygge ved at modtage hjælpen, og at der tages hånd om de bekymringer, de giver udtryk for. Borgerne er generelt interesseret i at gøre så meget som muligt selv, men fortæller, at deres fysiske ressourcer er begrænset i forhold til dette. Alle borgerne giver udtryk for, at de har en god dialog med medarbejderne. Medarbejderne beskrives som søde, rare, hjælpsomme, behagelige, samt at de udviser respekt for borgerne.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation med borgerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på overbevisende måde kan redegøre for ydelserne og daglige indsatser hos borgerne, samt hvorledes hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte skal udføres.

Alle medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med ændringer i borgernes tilstand, og det er tilsynets vurdering, at der er taget hånd om alle observerbare risici.

Medarbejderne kan fagligt beskrive sundhedsfremmende og forebyggende indsatser samt redegøre for arbejdet i forbindelse med den hverdagsrehabiliterende indsats.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for retningslinjer i forbindelse med medicinadministration. Ligeledes har de kendskab til, hvor instruksmateriale forefindes.

Det er tilsynets vurdering, at hjælpen til medicinindtagelse sker i overensstemmelse med gældende retningslinjer for området.

Tilsynet vurderer, at der generelt forefindes relevante instrukser i forhold til udførelsen af plejen af de delegerede indsatser, men at der ses enkelte mangler.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der implementeres arbejdsgange, der sikrer, at døgnrytmeplanerne altid oprettes, både i forhold til hjælpen til personlig pleje, men også hjælpen til praktisk støtte.
Yderligere anbefales det, at der implementeres indsatser, således at det sikres, at døgnrytmeplanerne er individuelle, handlevejledende og indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer og den rehabiliterende indsats, samt sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.
 2. Tilsynet anbefaler, at Jasmin Hjemmepleje Service sikrer, at medarbejderne har adgang til at orientere sig i borgernes døgnrytmeplaner, således at det er et arbejdsredskab, der anvendes i hverdagen.
 3. Tilsynet anbefaler, at Jasmin Hjemmepleje Service fortsat har fokus på at udarbejde vejledninger og instrukser, så materialet er opdateret og matcher opgaveløsningen.
-

DATAGRUNDLAG

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

Aktuel status og opfølgning på foregående tilsyn				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Ledelse	X			<p>Jasmin Hjemmepleje Service fik ingen anbefalinger ved forrige tilsyn.</p> <p>Leder beskriver, at Jasmin Hjemmepleje Service er overgået til nyt omsorgssystem. Leder og enkelte medarbejdere har deltaget i kommunens undervisning. En social- og sundhedshjælper, som ligeledes er kontoruddannet, er superbruger. Leder og superbruger har adgang til omsorgssystemet og har overført data fra gammelt til nyt omsorgssystem.</p> <p>Medarbejderne har ikke adgang til systemet. Leder oplyser, at der dagligt afholdes morgenmøde, hvor medarbejderne informeres om borgernes aktuelle problemstillinger. Medarbejderne dokumenterer på papir, hvorefter leder og superbruger taster dette i omsorgssystemet.</p> <p>Medarbejder, som er superbruger, beskriver, at omsorgssystemet er meget brugbart i forhold til samarbejdet med kommunen.</p> <p>Leder oplyser, at der gennem længere tid har været en stabil medarbejdergruppe.</p> <p>Der afholdes møde en gang om ugen, hvor relevante faglige emner bringes op. Ligeledes er der mulighed for faglig sparring både generelt og i forhold til konkrete problemstillinger. Det er superbruger eller leder, som er tovholder på disse møder.</p> <p>Leder oplyser, at leverandøren har delegerede sundhedsopgaver på hjælp til medicinindtag og støttestrømper.</p> <p>Leder udfører audit i forhold til fx kontrol af ydelser, renhed i boligerne, borgernes behov for hjælp, samt borgertilfredshed.</p>

Det skriftlige grundlag i henhold til vejledning nr. 2 til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1				
Der foreligger en skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der ses aktuell ydelsestildeling på alle borgere.
Observation	X			Der er sammenhæng mellem den bevilgede hjælp, den leverede hjælp og borgerens tilstand.

Borger	X			<p>Borgerne oplever, at der er sammenhæng mellem den hjælp, de har behov for, og den hjælp, der tilbydes.</p> <p>Borgerne fortæller, at der generelt er kontinuitet i leveringen af hjælpen. De fortæller, at i forbindelse med ferier kan der komme afløsere.</p> <p>En borger oplyser, at der i en længere periode ikke kom en fast medarbejder. Efter, at borger har haft kontakt med kontoret, har borger fået en fast medarbejder igen.</p> <p>En anden borger fortæller, at vedkommende har brug for hjælp af to medarbejdere. Den ene er altid en fast medarbejder, mens den anden ofte er ny, og at borger foretrækker, at begge medarbejdere er faste.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at der sjældent forekommer ændringer i leverancen, og at de altid bliver kontaktet ved ændringer.</p>
Medarbejdere	X			<p>Medarbejderne kan på overbevisende måde redegøre for ydelserne og daglige indsatser hos borgerne.</p> <p>Alle medarbejdere kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med ændringer i borgernes tilstand. Der tages kontakt til social- og sundhedsassistent hos leverandøren eller en sygeplejerske hos hjemmesygeplejen.</p> <p>Der afholdes et kort morgenmøde hver dag, hvor borgere med ændring i tilstand eller særlige opmærksomhedspunkter gennemgås.</p> <p>Ligeledes afholdes der møde en gang om ugen, hvor der også er mulighed for faglig sparring omkring borgeres konkrete problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er et rigtig godt samarbejde med hjemmesygeplejen, og at de altid kan få vejledning og faglig sparring.</p>

Mål 2**Der foreligger relevante instrukser**

	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Tilsynet får udleveret dokument med samlede skriftlige instrukser for Jasmin Hjemmepleje Service. Dette indeholder blandt andet instrukser for medicinbehandling, hygiejne, utilsigtede hændelser og dødsfald.</p> <p>Tilsynet orienterer sig primært i de instrukser, som relaterer sig til udførelsen af plejen og de delegerede indsatser.</p> <p>I instruks for medicinbehandling bemærker tilsynet, at der blandt andet mangler beskrivelse af arbejdsgang, hvis medarbejder observerer uoverensstemmelse mellem medicinlisten og den doserede medicin. Ligeledes mangler der beskrivelser af, at medarbejder skal sikre, at doseringsæsker indeholder borgers navn og CPR-nummer.</p> <p>Der foreligger ikke instruks i forhold til skærpede hygiejniske forholdsregler.</p> <p>Herudover mangler der instrukser i forhold til støttestrømper.</p>

Ledelse	X			<p>Dokumentet med instrukser for Jasmin Hjemmepleje Service er udarbejdet af leder.</p> <p>Leder fortæller, at instrukser blandt andet skal opdateres, så det fremgår, hvorledes medarbejderne skal agere ved uoverensstemmelse mellem medicinliste og doseret medicin.</p> <p>Nye medarbejdere får udleveret instrukserne ved ansættelsen. Ligeledes er instrukserne tilgængelige på computeren samt i bilerne.</p>
Medarbejdere	X			<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvor instruksmateriale forefindes.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til de udarbejdede instrukser og henviser til instruks for medicinudlevering og hygiejne.</p>

Personlig pleje

Mål 3				
Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	<p>Der er udarbejdet døgnrytmeplaner i to ud af fire journaler.</p> <p>De to døgnrytmeplaner fremstår mindre detaljeret og handleanvisende beskrevet. Ligeledes kunne borgernes ønsker og vaner med fordel uddybes.</p> <p>Tilsynet læser plejeplaner, som ligger i borgermapperne i boligerne hos de to borgere. Disse fremstår individuelle med beskrivelser af borgernes ønsker, vaner og ressourcer. Ligeledes fremstår de handleanvisende for alle besøgene.</p> <p>Der er ikke udarbejdet døgnrytmeplaner i to journaler.</p> <p>Den ene borger får udelukkende hjælp til rengøring. Den anden borger får dagligt hjælp til støttestrømper samt rengøring.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke udarbejdes døgnrytmeplaner hos borgere, som kun får praktisk støtte.</p> <p>Tilsynet har dialog med medarbejder, som er superbruger i forhold til Nexus, og som har udarbejdet både døgnrytmeplanerne i Nexus og plejeplanerne i boligerne. Medarbejder oplyser, at prioriteringen har været at udarbejde fyldestgørende plejeplaner, som medarbejderne kan tilgå.</p> <p>Tilsynet anbefaler ved afsluttende dialog med leder, at de udførlige oplysninger fra plejeplanerne overføres til døgnrytmeplanerne i Nexus.</p>
Borger	X			<p>Borgerne er meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje og fortæller, at medarbejderne er lydhøre over for borgernes ønsker samt er opmærksomme på deres behov.</p> <p>En borger fortæller, at vedkommende har tabt sig, og har svært ved at sidde på badestolen.</p>

			<p>Medarbejder har hjulpet med at finde en løsning, således at borger bedre kan holde ud at sidde på bade stolen. Ligeledes, at medarbejder hensynsfuldt giver borger badehåndklæde på efter endt bad.</p> <p>En anden borger fortæller, at vedkommende aflyser badet, hvis fast medarbejder en sjælden gang ikke kommer. Borger er meget tryk ved fast medarbejder og oplever, at hjælpen leveres, som borger ønsker det og er vant til.</p>
Medarbejdere	X		<p>Medarbejderne kan fagligt beskrive, hvorledes hjælpen til personlig pleje skal udføres.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne har et indgående kendskab til, hvordan hjælpen skal leveres til den enkelte borger. Ligeledes bemærker tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for særlige opmærksomhedspunkter i forhold til borgernes behov for hjælp til personlig pleje.</p> <p>En medarbejder fremhæver opmærksomhed på borger, som for nylig har mistet sin ægtefælle.</p> <p>En anden medarbejder beskriver opmærksomhed på, at det er vigtigt, at hjælpen leveres på samme måde hver gang.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for håndhygiejne og anvendelse af værnemidler i forbindelse hjælpen til personlig pleje.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har håndsprit med, samt at der i visse hjem er håndsprit.</p> <p>Medarbejderne har ikke adgang til at læse døgnrytmeplanen, men fortæller, at de har faste borgere, og at de kender borgerne og opgaverne.</p>

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 4				
Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		Sundhedsfremmende og forebyggende tiltag er beskrevet i en enkelt af de to døgnrytmeplaner. Der er beskrevet forebyggelse i forhold til, at borger sidder sikkert i kørestolen.
Observation				Der er taget hånd om alle observerbare risici.
Borger	X			<p>Borgerne beskriver, at de er trykke ved at modtage hjælpen, og at der tages hånd om de bekymringer, de giver udtryk for.</p> <p>En borger giver udtryk for at have fået stor hjælp i forbindelse med, at borger er faldet og har slået sin skulder.</p> <p>En anden borger får hjælp til at få støttestrømper på. Tilsynet bemærker, at borger har flyverstrømper på. Borger har haft en dialog med medarbejder om, at de skal erstattes af rigtige støttestrømper, og har ligeledes talt med hjemmesygeplejersken. Der foreligger ingen handleanvisning på støttestrømper i omsorgssystemet.</p>

Medarbejdere	X			<p>Medarbejderne kan fagligt beskrive sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p> <p>En medarbejder oplyser, at hun er opmærksom på, at borger er i risiko for at få tryksår, og at hun observerer borgerens hud i forbindelse med hjælpen. Borger har ligeledes fået ny seng og madras.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at hun hos en borger særligt er opmærksom på ophobning af væske i benene, samt hvor meget urin der kommer i kateteret. Ved behov ringer hun til hjemmesygeplejersken.</p> <p>En tredje medarbejder beskriver, at hun i forbindelse med hjælpen til støttestrømper observerer huden for fx tørhed, rødme eller sår. Medarbejder havde en anden social- og sundhedshjælper med ude hos borger, første gang hun skulle give støttestrømper på. Kollegaen vejledte medarbejder i påtagning af støttestrømper.</p> <p>Medarbejder er ligeledes opmærksom på borgers almentilstand, da borger i en periode har været svimmel og er faldet. Medarbejder giver tid og ro, så borger kan få vejret ind i mellem. Borger har hjemmesygeplejerske til sår på skulderen. Medarbejder er dagligt opmærksom på forbindingen og borgers gener.</p>
--------------	---	--	--	--

Praktisk støtte

Mål 5				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	<p>Der foreligger døgnrytmeplan hos to ud af fire borgere.</p> <p>I den ene døgnrytmeplan er der en beskrivelse af den daglige praktiske indsats, men det fremgår ikke, hvordan rengøringen hver 14. dag skal leveres.</p> <p>I den anden døgnrytmeplan er der ikke beskrevet handletiltag i forbindelse med praktisk støtte, men udelukkende beskrivelser af hjælpen til personlig pleje.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke oprettes døgnrytmeplan, hvis borger udelukkende får hjælp til praktisk støtte.</p> <p>Tilsynet har dialog med leder om formål og relevant indhold i beskrivelserne af hjælpen til praktisk støtte, fx tidspunkter, borgers medinddragelse samt individuelle hensyn.</p>
Observation	X			Den hygiejniske tilstand i alle boligerne er i overensstemmelse med kvalitetsstandard på området. Boligerne fremstår renholdte og ryddelige.
Borger	X			<p>Borgerne er tilfredse med rengøringen.</p> <p>En borger fortæller, at klippekortsordningen bruges til at få hjælp til praktiske ting, fx oprydning, lægge tøj på plads, tømme ud i køleskabet samt sætte mad på plads ved levering.</p> <p>En borger, som er blind, er glad for, at den faste medarbejder efterlader ting og møbler, som det stod.</p> <p>En tredje borger beskriver medarbejderne som professionelle, og at de efterlever borgers ønsker.</p>

Medarbejdere	X			<p>Medarbejderne kan redegøre for indsatser i forbindelse med den praktiske hjælp.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun har opfordret borger, som er blind, til at gå på bare fødder efter rengøringen, således at borger kan vurdere kvaliteten af indsatsen.</p> <p>Ifølge medarbejderne er der ikke særlige hygiejniske risici hos de besøgte borgere.</p>
--------------	---	--	--	--

Mål 6				
Der arbejdes med hverdagsrehabilitering i relation til den enkelte borger				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	<p>Borgernes ressourcer og medinddragelse i forbindelse med den hverdagsrehabiliterende indsats er sparsomt beskrevet i de to borgeres udfyldte døgnrytmeplaner.</p> <p>Der ses kun beskrivelse i én døgnrytmeplan i forhold til, at borger kan gå med rollator samt selv vaske sig i ansigtet.</p>
Borger	X			<p>De tre borgerne, som får hjælp til personlig pleje, oplyser, at de er interesseret i at gøre så meget som muligt selv, men at deres fysiske ressourcer er begrænset i forhold til dette.</p> <p>En borger fortæller at have slået skulderen ved et fald, men at det går fremad med at kunne udføre mere selv. Borger oplever, at medarbejderne er opmærksomme på, at borger udfører flere og flere delopgaver selv.</p> <p>En borger fortæller, at medarbejder har sorteret tøj i kasser på kommoden, således at borger selv kan finde og skifte tøj.</p> <p>Flere borgere fortæller, at de ikke deltager i forbindelse med hjælpen til praktisk støtte, da de fysisk ikke har ressourcerne til dette. En borger fortæller, at vedkommende får vejtrækningsproblemer ved selv den mindste fysiske aktivitet. En anden borger kan ikke deltage på grund af manglende syn.</p> <p>Tilsynet taler med borgerne om deres mentale ressourcer. Alle borgerne tilkendegiver, at de har mentale ressourcer, og at medarbejderne medinddrager dette ved fx at spørge ind til borgernes ønsker og velbefindende.</p>
Medarbejdere	X			<p>Medarbejderne kan fagligt beskrive, hvorledes de arbejder i forbindelse med den hverdagsrehabiliterende indsats. Det er vigtigt at lade borgerne gøre mest muligt selv, give tid og ikke overtage opgaveløsningen.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at borgerne, som indgår i interviews, har begrænsede fysiske ressourcer.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun, efter at en borger faldt og slog skulderen, har samarbejdet med fysioterapeuten i forhold til, hvornår og hvordan borgeren kunne inddrages i forbindelse med hjælpen til personlig pleje. Medarbejder beskriver, at hun informerer, motiverer og understøtter borgeren til at deltage i opgaveløsningen igen.</p>

				<p>En anden medarbejder fortæller, at der er lavet aftale med borger om, at vedkommende sætter rengøringsmidler og remedier klar.</p> <p>Med lidt støtte fra tilsynet kan medarbejderne redegøre for vigtigheden af at inddrage borgernes mentale ressourcer.</p>
--	--	--	--	---

Medicinindtagelse

Mål 7				
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			En ud af fire borgere får hjælp til medicinindtagelse. Der er medicinskema i borgers hjem. Medicinindsatsen er ikke tydeligt beskrevet i døgnrytmeplanen gennem hele døgnet.
Observation	X			<p>Tilsynet bemærker, at medicinen er givet korrekt på tilsynstidspunktet.</p> <p>Der er navn og cpr nr. på doseringsæskerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at hjemmesygeplejen ikke har udarbejdet handlingsanvisninger på de delegerede sundhedslovsindsatser. Tilsynet finder, at leverandøren bør rette henvendelse til hjemmesygeplejen, idet der kan være forhold i forbindelse med indsatsen, som leverandøren skal være opmærksom på.</p>
Borger	X			Borger, som får hjælp til medicinindtag, er meget tryk ved indsatsen.
Medarbejdere	X			Medarbejderne kan redegøre for retningslinjer i forbindelse med hjælpen til medicinindtagelse. En medarbejder oplyser, at hun tager kontakt til hjemmesygeplejen, hvis der er skrevet med kuglepen på medicinskemaet, eller der er anden uoverensstemmelse mellem medicinskema og doseret medicin.

Kommunikation og respekt

Mål 8				
Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			<p>Tilsynet møder en medarbejder hos en enkelt borger. Kommunikationen bærer præg af stort kendskab og en god relation mellem borger og medarbejder.</p> <p>Leder og en medarbejder ringer til borgerne i forbindelse med accept af deltagelse i tilsynet. Der observeres en respektfuld og anerkendende kommunikation.</p>
Borger	X			<p>Alle borgerne giver udtryk for, at de har en god dialog med medarbejderne. Medarbejderne beskrives som søde, rare, hjælpsomme, behagelige samt at de udviser respekt for borgerne.</p> <p>En borger beskriver, at to medarbejdere taler indbyrdes om opgaveløsningen, hvis den ene medarbejder er første gang hos borger. Borger har oplevelse af at blive inddraget i dialogen.</p>

			<p>En anden borger fortæller, at medarbejder kommer med blomster i forbindelse med fødselsdag.</p> <p>En tredje borger fortæller, at vedkommende holder meget af medarbejderne, og at de altid giver sig tid til at tale med borger.</p>
Medarbejdere	X		<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation med borgerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at en god kommunikation blandt andet er at lytte, tale langsomt og tydeligt, opmuntre, gentage informationer samt at være opmærksom på kropssprog. Det er vigtigt at have kendskab til borger, og at der er gensidig respekt.</p> <p>En medarbejder fortæller i forhold til borger med nedsat syn, at det er vigtigt at have front mod borger ved kommunikation, fortælle hvor man er i lokalet, og hvad man gør.</p> <p>En anden medarbejder beskriver, at kommunikation er det vigtigste redskab. Det er vigtigt at lytte interesseret og følge op på tidligere samtaler.</p>

TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Ballerup 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 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

- Sundhedsfaglig dokumentation
- Krav og forpligtelser til leverandør af personlig hjælp
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Hjælp til medicinindtagelse
- Rehabilitering
- Kommunikation

4.2 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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.

HØRINGSSVAR

Den eneste bemærkning vi har til anbefalingerne er, at vores døgnrytmeplaner, som ligger i borgernes mapper, er på nuværende tidspunkt faktisk fyldestgørende, men er som bekendt ikke afspejlet i Nexus endnu.

BDO: Er drøftet med leder.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gia@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 mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

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