

Tilsynsrapport for
Privat Leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp

Privat leverandør
HjemmeHjælpen A/S

Uanmeldt tilsyn

december 2012

Indholdsfortegnelse

1	Fakta om tilsynet	3
2	Samlet tilsynsresultat for HjemmeHjælpen A/S	4
2.1	Begrundelse for tilsynsresultat	5
2.2	Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger	6
2.3	Oversigt over resultater for de enkelte mål	7
3	Oversigt over tilsynsresultater for de enkelte mål og indikatorer	8
4	Tilsynets formål og indhold	23
4.1	Indhold og metode	23
4.2	Vurderingsskalaen	24
5	Yderligere oplysninger	25
5.1	Underskrifter	25
6	Bilag 1: Høringsvar for fejl og opklarende informationer	26

1 Fakta om tilsynet

Nedenfor præsenteres tilsynssted samt tilsynets datagrundlag og metoder kort.

Leverandørens navn og adresse
HjemmeHjælpen A/S, Strandlodsvej 48, 2300 København S
Leder
Kundeservicechef Camilla Petersen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 3. december 2012 kl. 9.00 til 15.30
Datagrundlag
<p>Tilsynet omfatter 5 borgere med forskellig plejetyngde. Tilsynet gennemføres på hverdage i dagtimerne.</p> <p>Borgerne er fordelt i 3 kategorier afhængigt af, hvor meget hjælp de modtager.</p> <p>Fordelingen har været:</p> <ul style="list-style-type: none">1 borger er visiteret til hjælp mellem 0 - 2 timer om ugen.2 borgere er visiteret til hjælp mellem 2 - 8 timer om ugen2 borgere er visiteret til mere end 8 timers hjælp om ugen <p>Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af borgernes pleje- og omsorgsjournal (faglig dokumentation), observationer af borgeren og dennes hjem samt interview med henholdsvis borgere og medarbejdere.</p> <p>Alle 5 borgere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet.</p> <p>Tilsynet har gennemført interview med 5 medarbejdere, der på tilsynstidspunktet havde det pleje- og omsorgsfaglige ansvar for 5 af de deltagende borgere.</p> <p>Heraf 2 social- og sundhedshjælpere, 2 uddannet social- og sundhedshjælpere og 1 social- og sundhedsassistent.</p>
Tilsynsførende
Margit Kure Ulriksen Manager, MHM Lis Oline Madsen, chefkonsulent, sygeplejerske

2 Samlet tilsynsresultat for HjemmeHjælpen A/S

BDO KR har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn i Privat leverandør HjemmeHjælpen A/S. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende kvalitative samt kvantitative analyse heraf, har BDO KR vurderet Privat leverandør HjemmeHjælpen A/S til at være **godkendt** ved det uanmeldte tilsyn.

Resultatet præsenteres nedenfor.

Samlet vurdering	
x	Godkendt Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder. Forholdene i Hjemmeplejen vurderes samlet set at være gode og tilfredsstillende.
	Godkendt med mangler Dette betyder, at dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder.
	Alvorlige fejl og mangler Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådan omfang eller af en sådan karakter, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.

Det ovennævnte vurderingsresultat er baseret på de principper, der er udarbejdet i forbindelse med gennemførelse af tilsyn på ældreområdet i Københavns Kommune (se afsnit 4 samt notat om Tilsynskoncept 2012 af 20.03.12).

2.1 Begrundelse for tilsynsresultat

Den overordnede vurdering begrundes nedenfor.

Styrker
<p>På baggrund af tilsynet vurderes det at, HjemmeHjælpen A/S er karakteriseret ved følgende styrker:</p> <p>Der er sammenhæng mellem den hjælp borgeren modtager og borgerens tilstand. Borgerne oplever, at hjælpen svarer til deres behov.</p> <p>Borgerne oplever, at de modtager de visiterede ydelser og alle leverede ydelser er registreret.</p> <p>Kvaliteten af den personlige pleje og den praktiske hjælp er tilfredsstillende og borgerne oplever, at hjælpen tilrettelægges efter deres vaner og ønsker.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne motiverer til, at de anvender egne ressourcer i dagligdagen.</p> <p>Borgerne har god kontakt og kommunikation med faste medarbejdere og oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres levevis.</p> <p>Medarbejderne har et godt kendskab til, hvordan den personlige pleje og praktiske hjælp skal udføres hos borgeren.</p> <p>Medarbejderne kan beskrive, hvad der ifølge retningslinjerne skal kontrolleres, inden medicinen gives.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange vedrørende tilbagemelding til gruppeleder/sygeplejerske ved ændringer i hjemmet.</p> <p>Medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvordan borgerens ressourcer medinddrages i opgaveløsningen og indsatsen i forhold til at fastholde borgerens funktionsevne.</p>
Mangler
Der er ikke fundet "mangler" i forhold til tilsynskonceptet på tilsynstidspunktet.
Alvorlige fejl og mangler
Der er ikke fundet "alvorlige fejl og mangler" i forhold til tilsynskonceptet på tilsynstidspunktet.

2.2 Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling i HjemmeHjælpen A/S:

Bemærkninger	Anbefalinger
<ul style="list-style-type: none">Tilsynet bemærker, at der er døgn- og ugeplaner som fremstår med manglende ajourføring.Tilsynet bemærker, at borgerne generelt ikke har kendskab til den udarbejdede døgn- og ugeplan.Tilsynet bemærker, at døgn- og ugeplanerne generelt ikke afspejler medinddragelse af borgerens resurser fysisk, socialt og mentalt.	<ul style="list-style-type: none">At HjemmeHjælpen A/S underviser, oplærer og vejleder medarbejderne omkring vigtigheden i, at borgerens døgn- og ugeplaner fremstår ajourførte.At HjemmeHjælpen A/S underviser medarbejderne omkring vigtigheden i at informere og medinddrage borgerne i forhold til udarbejdelse af døgn- og ugeplanen.At HjemmeHjælpen A/S underviser, oplærer og vejleder medarbejderne i udarbejdelse af døgn- og ugeplaner, således at disse afspejler borgerens fysiske, sociale og mentale resurser.

2.3 Oversigt over resultater for de enkelte mål

BDO KR's samlede vurderinger				
Det faglige skøn - kvalitativ vurdering				Pointtildeling - Kvantitativ vurdering
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Målopfyldelses- procent
Mål 1 - Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov	x			96 %
Mål 2 - Der er sammenhæng mellem den visiterede og den leverede hjælp	x			87 %
Mål 3 - Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende	x			95 %
Mål 4 - Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende	x			100 %
Mål 5 - Kvaliteten af "støtte til medicinindtagelse" er tilfredsstillende	x			100 %
Mål 6 - Borgeren inddrages og anvender egne resurser i det omfang, det er muligt	x			83 %
Mål 7 - Borgeren oplever god kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen	x			100 %

De to anvendte metodiske tilgange - det kvalitative, faglige skøn og den kvantitative pointtildeling - fører frem til det endelige vurderingsresultat (se det samlede tilsynsresultat i afsnit 2).

3 Oversigt over tilsynsresultater for de enkelte mål og indikatorer

Kvalitativ vurdering - det faglige skøn						Kvantitativ vurdering - pointtildeling	
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 1 Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov	x			<p>Der er generelt sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens døgn- og ugeplan.</p> <p>Der observeres sammenhæng mellem den hjælp borgeren modtager og borgerens tilstand.</p> <p>Borgerne vurderer, at den tildelte hjælp svarer til deres behov.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene vedr. tilbagemelding til gruppeleder/sygeplejerske ved ændringer i hjemmet.</p>			96 %

Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af tilsynsresultat	
							Antal
Indikator 1.1 Dokumentation Er der sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens døgn- og ugeplan?	x			Opfyldt.	2 døgn- og ugeplaner er delvis opfyldt, idet planerne fremstår med manglende ajourføring. 1 døgn- og ugeplan bør ajourføres, idet borgeren ikke længere er visiteret til socialt samvær som beskrevet - gåtur. Borgeren modtager ikke længere middagsbesøg som beskrevet. Borgeren er visiteret til aftenbesøg x 1 og ikke aftenbesøg x 2 som skrevet i døgn- og ugeplanen. 1 borger er visiteret til morgen - moderat støtte x 5. I døgn- og ugeplanen fremgår det at borgeren får hjælp x 7.		
						Opfyldt	3
						Delvis opfyldt	2
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	80 %						
Indikator 1.2 Observation Er der sammenhæng mellem den hjælp borgeren modtager og borgerens tilstand?	x			Tilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem den hjælp borgeren modtager og borgerens tilstand.			Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0

						Procent af mulige point	100 %
Indikator 1.3 Interview borger Vurderer borgeren, at den tildelte hjælp svarer til behov?	x			Borgerne vurderer, at den tildelte hjælp svarer til deres behov.			Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 1.4 Interview med borger Har borgeren fået information om, hvordan man klager?	x			Opfyldt.	4 borgere tilkendegiver, at de på et eller andet tidspunkt er blevet informeret omkring klagemuligheden. 2 af borgere har visitators afgørelse, hvor klagevejledningen er beskrevet. 1 borger har vanskeligt ved at forstå spørgsmålet.		Antal
						Opfyldt	4
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	1
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 1.5 Interview med medarbejder Kan medarbejderen redegøre for arbejdsgangene vedr. tilbagemelding til gruppelider ved ændringer i hjemmet?	x			Opfyldt.	Alle medarbejdere kan redegøre for arbejdsgangene vedrørende tilbagemelding til nærmeste leder ved ændringer i hjemmet.		Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af	100 %

						mulige point	
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 2 Er der sammenhæng mellem den visiterede og den leverede hjælp	x			Der foreligger en registrering af leverede besøg hos alle borgere. Tilsynet vurderer, at borgerne har modtaget de senest registrerede besøg. Tilsynet vurderer, at HjemmeHjælpen A/S generelt har udarbejdet døgn- og ugeplaner som fremstår individuelle og handlingsorienterede. Tilsynet vurderer, at HjemmeHjælpen A/S skal have skærpet fokus på, at borgeren medinddrages i udarbejdelse af døgn- og ugeplanen, samt informeres om indholdet.			87 %
Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
Indikator 2.1 Dokumentation	x			Opfyldt.	I alle samarbejdsmapper i hjemmet har medarbejderne		Antal
						Opfyldt	5

Er der en registrering af leverede besøg i "Borgers plan"?					registeret besøgene med dato, klokkeslæt samt beskrevet, hvilke opgaver der er udført og herefter signeret.	Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 2.2 Dokumentation Er døgn- og ugeplanen individuel og handlingsvejledende?	x			Opfyldt.	Hos 1 borger er indikatoren ikke opfyldt. Døgn- og ugeplanen fremstår som en opremsning med manglende individuel, faglig og handlevvejledende beskrivelser.		Antal
						Opfyldt	4
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	1
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	80 %
Indikator 2.3 Interview med borger Har borgeren modtaget de seneste registrerede besøg mhp. tidspunkt, varighed og hyppighed?	x			Opfyldt.	Alle borgere tilkendegiver, at de har modtaget de seneste registrerede besøg. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med, at det stort set altid er den faste hjælper, som kommer. Når fast hjælper har fri, kommer der som ofte en anden kendt medarbejder.		Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 2.4 Interview med borger Kender borgeren døgn- og ugeplanen?			x	HjemmeHjælpen A/S har en stor udfordring i at medinddrage borgeren i udarbejdelse af døgn-	2 borgere har kendskab til den udarbejde døgn- og ugeplan. 3 borgere er ikke bekendte med,		Antal
						Opfyldt	2
						Delvis opfyldt	0

				og ugeplanen samt at informerer borgerne om indholdet.	at medarbejderne beskriver, hvordan de støtter og hjælper borgere.	Ikke opfyldt	3
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	40 %
Indikator 2.5 Interview med medarbejder Kender medarbejderen indholdet i retningslinjerne for tidsanvendelse og aflysningsårsager?	x			Opfyldt.			Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 2.6 Interview med medarbejderen Har medarbejderen kendskab til indholdet i borgerens døgn- og ugeplan (i egen vagt)?	x			Opfyldt.	Alle medarbejdere er bekendte med borgerens døgn- og ugeplan. Medarbejderne tilkendegiver, at de har været med til at skrive døgn- og ugeplanen.		Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %

	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 3 Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende	x			Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at den hygiejniske tilstand i boligen er forsvarlig og at borgeren oplever, at hjælpen tilrettelægges efter deres vaner og ønsker.			95 %
Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
Indikator 3.1 Observation Er den hygiejniske tilstand i boligen forsvarlig? <ul style="list-style-type: none"> Toilet, håndvask, bad Køkken Foretrukne opholdssteder Hjælpemidler 	x			Opfyldt.	Hos 4 borgere observeres, at boligen fremstår med en god rengøringsstandard. Hos 1 borger er indikatoren delvis opfyldt, idet tilsynet observerer, at hjemmet synes snavset, særlig omkring borgerens foretrukne plads i stuen. Gulvet i stuen fremstår med synlig snavs. I soveværelset har borgeren en toiletstol, hvor borgerens pilleæsker er placeret. Borgerens toilet og køkken		Antal
						Opfyldt	4
						Delvis opfyldt	1
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	90 %

					fremstår med en god rengøringsstandard.		
Indikator 3.2 Interview med borgeren Oplever borgeren, at hjælpen tilrettelægges efter borgerens vaner og ønsker?	x			Opfyldt.	Alle borgere tilkendegiver over for tilsynet, at de oplever, at hjælpen ydes efter deres ønsker og vaner.		Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
	Godkendt	Godkendt med mangler	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelsesprocent
Mål 4 Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende	x			Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende. Borgerne fremstår velplejede og velklædte og hjælpen tilrettelægges efter borgerens vaner og ønsker. Medarbejderne kan beskrive, hvorledes den personlige pleje skal udføres hos borgeren.			100 %

Indikatorer	Godkendt	mangler med Godkendt	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
							Antal
Indikator 4.1 Observation Fremstår borgeren velplejet	x			Opfyldt.	1 borger er ikke relevant, da borgeren ikke er visiteret til personlig pleje.		Antal
						Opfyldt	4
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	1
Procent af mulige point	100 %						
Indikator 4.2 Interview med borgeren Oplever borgeren, at hjælpen tilrettelægges efter borgerens vaner og ønsker?	x			Opfyldt.	Hos 4 borgere er indikator opfyldt. Borgerne tilkendegiver, at de modtager hjælpen efter deres ønsker og vaner. I forhold til 1 borger er indikatoren ikke relevant, da borgeren ikke er visiteret til personlig pleje.		Antal
						Opfyldt	4
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	1
Procent af mulige point	100 %						
Indikator 4.3 Interview med medarbejderen Kan medarbejderen beskrive, hvordan den personlige pleje skal	x			Tilsynet vurderer, at alle medarbejdere fagligt kan redegøre for, hvordan den personlige pleje skal udføres.			Antal
						Opfyldt	4
						Delvis opfyldt	0
Ikke opfyldt	0						

udføres hos borgeren?							Ikke relevant	1
							Procent af mulige point	100 %
	Godkendt	Godkendt med mangler	Godkendt mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 5 Kvaliteten af "støtte til medicinindtagelse" er tilfredsstillende	x				<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af "støtten til medicinindtagelse" er tilfredsstillende.</p> <p>Skema "Aktuel medicin" forefindes i Københavns Kommunes samarbejdsmappe. Ingen borgere får skemamedicin.</p> <p>På tilsynstidspunktet er den relevante medicin givet.</p> <p>Antallet af tabletter i doseringsæsken stemmer overens med angivelsen i skema "Aktuel medicin".</p> <p>Medarbejderne kan beskrive, hvad der skal kontrolleres, inden medicinen gives.</p>			100 %

Indikatorer	Godkendt	mangler med Godkendt	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
							Antal
Indikator 5.1 Dokumentation Findes skemaet "Aktuel medicin" og skemamedicin i samarbejdsbogen?	x			Opfyldt.	2 borgere er visiteret til "støtte til medicin indtagelse" I forhold til 3 borgere er indikatoren ikke relevant, da borgerne ikke er visiteret til medicinindtagelse.		Antal
						Opfyldt	2
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	3
Procent af mulige point	100 %						
Indikator 5.2 Observation Stemmer antallet af tabletter i doseringsæsken overens med angivelse i "Aktuel medicin og skemamedicin"?	x			Opfyldt.	I forhold til 3 borgere er indikatoren ikke relevant, da borgerne ikke er visiteret til medicinindtagelse.		Antal
						Opfyldt	2
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	3
Procent af mulige point	100 %						
Indikator 5.3 - Interview med borger Får borgeren den ordinerede medicin på de aftalte tidspunkter?	x			Opfyldt.	I forhold til 3 borgere er indikatoren ikke relevant, da borgerne ikke er visiteret til medicinindtagelse.		Antal
						Opfyldt	2
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	3

						Procent af mulige point	100 %
Indikator 5.4 Interview med medarbejder Kan medarbejderen beskrive, hvad der skal kontrolleres inden der gives medicin?	x			Opfyldt.	I forhold til 3 borgere er indikatoren ikke relevant, da borgerne ikke er visiteret til medicinindtagelse.		Antal
						Opfyldt	2
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	3
						Procent af mulige point	100 %
	Godkendt	Godkendt med mangler	Godkendt mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses Procent
Mål 6 - Borgeren inddrages og anvender egne resurser i det omfang, det er muligt	x			Tilsynet vurderer, at HjemmeHjælpen A/S har en udfordring i, at få dokumenteret borgerens inddragelse af de sociale og mentale resurser. Borgerne oplever, at medarbejderne inddrager og motiverer borgeren til at anvende egne resurser. Medarbejderne har kendskab til borgerens resurser og kan fortælle om indsatsen, der skal gøres for at fastholde borgerens nuværende resurser.			83 %

Indikatorer	Godkendt	mangler med Godkendt	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af Vurderingsresultat	
							Antal
Indikator 6.1 Dokumentation Afspejler døgn- og ugeplanen medinddragelse af borgerens resurser?			x	Tilsynet vurderer, at HjemmeHjælpen A/S har en stor udfordring i at sikre, at alle døgn- og ugeplaner afspejler medinddragelse af borgerens resurser fysisk, socialt og mentalt.	<p>Hos 1 borger er indikatoren opfyldt.</p> <p>Hos 3 borgere afspejler dokumentationen medinddragelse af borgernes fysiske resurser, men dokumentationen mangler beskrivelse af borgerens mentale og sociale resurser.</p> <p>Hos 1 borger er indikatoren ikke opfyldt, hvilket skyldes, at dokumentationen er overordnet beskrevet som for eksempel hjælp til morgenmad, sengeredning og bortskaffelse af skrald.</p>		Antal
						Opfyldt	1
						Delvis opfyldt	3
						Ikke opfyldt	1
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	50 %						
Indikator 6.2 Interview med borgeren Oplever borgeren, at medarbejderne motiverer til at anvende egne resurser?	x			Opfyldt.	Alle borgere oplever, at medarbejderne motiverer til, at borgeren medinddrager egne resurser.		Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	100 %						

Indikator 6.3 Interview med medarbejderen Kan medarbejderen beskrive, hvordan borgeren medinddrages i opgaveløsningen samt hvilken indsats, der gøres for at fastholde borgerens funktionsevne?	x			Opfyldt.	Medarbejderne kan beskrive, hvorledes borgeren medinddrages i opgaveløsningen, og hvilke indsatser der gøres for at fastholde borgerens funktionsevne, for eksempel beskriver en medarbejder hvordan hun træner ståfunktion i forbindelse med personlig pleje samt træning af borgerens arme og hænder.		Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	100 %						
	Godkendt	Godkendt med mangler	Godkendt mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent
Mål 7 - Borgeren oplever god kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen	x			Tilsynet vurderer, at borgerne oplever god kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen. Medarbejderne kan fortælle om, hvilke ønsker borgeren har i forhold til borgerens ønsker om respekt og levevis.			100 %

Indikatorer	Godkendt	Godkendt mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
							Antal
Indikator 7.1 - Interview med borger Oplever borgeren en god kontakt og respekt i hverdagen, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • God kontakt med de faste hjælpere? • At aftaler overholdes, herunder at hjælperen kommer som aftalt og der gives besked om ændringer? • Respektfuld tiltale og kommunikation • At medarbejderne udviser respekt for borgerens levevis 	x			Opfyldt.	Alle borgere oplever god kontakt, kommunikation og respekt i forhold til faste medarbejdere. En borger fortæller, hvor dejligt det er, at hun og medarbejderne kan sige lidt sjov til hinanden. En anden borger oplyser, at kontakten til medarbejderne er god såvel om dagen som om aftenen. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med, at hjælpen stort set altid leveres på de aftalte tidspunkter og af samme hjælpere.		Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 7.2 - Interview med medarbejder Kan medarbejderen forklare hvilke (eventuelle) ønsker borgeren har i forhold til tiltaleform, respekt og levevis	x			Opfyldt.			Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %

4 Tilsynets formål og indhold

For at kontrollere og udvikle kvaliteten i SUF's ydelser gennemføres der løbende uanmeldte tilsyn med SUF's leverandører af hjemmepleje vedrørende personlig pleje og praktisk hjælp.

Tilsynsopgaven varetages af BDO KR.

Københavns Kommune har ønsket fokus på tre spørgsmål:

1. Får borgerne de visiterede ydelser i den faglige kvalitet, som er fastlagt af kommunen, og som borgerne har retskrav på?
2. Udføres opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinjer for dels faglig dokumentation og dels det daglige arbejde?
3. Inddrages borgerne i opgaveløsningen, i det omfang de har ressourcer til det?

4.1 Indhold og metode

Københavns Kommune og BDO KR har i fællesskab udarbejdet en beskrivelse af Tilsynskoncept 2012, hvor rammerne for tilsynet er præciseret.

I BDO KR's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn med private leverandører af hjemmepleje med personlig pleje og praktisk hjælp i Københavns Kommune er der udarbejdet syv mål, som tager udgangspunkt i Københavns Kommunes kvalitetsstandarder, ydelseskatalog og retningslinjer.

Det er med baggrund i disse syv mål, at der indsamles data ud fra følgende fire forskellige datakilder:

1. Faglig dokumentation
2. Observation
3. Interview med borgeren
4. Interview med en relevant medarbejder.

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

De fire metodiske tilgange besvares i fire kategorier (1=opfyldt, ½=delvis opfyldt, 0=ikke opfyldt samt 0=ikke relevant). Dette giver god mulighed for at nuancere bedømmelserne.

BDO KR's samlede vurdering baseres på både kvalitative vurderinger (faglige skøn) og kvantitative vurderinger (point). Vurderingsskalaen, der ligger til grund herfor, gennemgås nedenfor.

4.2 Vurderingsskalaen

Pointene tildeles som nævnt på baggrund af observationerne på de enkelte indikatorer. Der gives 1 point hvis indikatoren er opfyldt, ½ point ved delvis opfyldt og 0 point ved ikke opfyldt. Hvis en observation ikke er relevant (f.eks. hvis en borger ikke modtager den ydelse, som indikatoren omhandler eller hvis borgeren ikke kan deltage i interview), registreres det som "ikke relevant".

Målopfyldelsen for en indikator udregnes på baggrund af relevante besøg hos borgerne. Målopfyldelsesprocenten udregnes som en procentdel af mulige point. Hvis der eksempelvis er 5 relevante besøg, kan der maksimalt opnå 5 point. Målet udregnes som et gennemsnit af de indikatorer, der indgår i målet.

Jo højere score, des højere grad af målopfyldelse. Den samlede score beregnes:

- 76-100 % opfyldte indikatorer skaber grundlag for tilsynsvurderingen godkendt
- 51-75 % opfyldte indikatorer skaber grundlag for tilsynsvurderingen godkendt med mangler
- 0-50 % opfyldte indikatorer skaber grundlag for tilsynsvurderingen alvorlige fejl og mangler

I det faglige skøn tages der højde for alvorligheden af de fejl, der er konstateret. Det kan betyde, at en eller få alvorlige fejl kan medføre, at det samlede tilsynsresultat ikke godkendes, selv om der opnås mange point i den kvantitative vurdering.

Alvorlige fejl og mangler indebærer alvorlige konsekvenser for borgeren, herunder særligt følgende:

- Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede ydelser
- Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet med alvorlig risiko for borgerens helbred
- Kvaliteten i den personlige pleje medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred
- Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis.

Andre alvorlige forhold kan også medføre en skærpet bedømmelse efter tilsynsførendes faglige kvalificerede vurderinger. I alle tilfælde skal afvigelser fra "point-bedømmelsen" beskrives særskilt, så det fremgår tydeligt, hvad begrundelsen er.

5 Yderligere oplysninger

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Iben Plange

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Strategi og analysestaben

Sjællandsgade 40

2200 København N

Tlf. nr. 27 77 59 28

5.1 Underskrifter

Den 12. december 2012

Margit Kure Ulriksen

Manager, MHM

Lis Oline Madsen

Chefkonsulent, sygeplejerske

BDO KR Kommunernes Revision

Havneholmen 29

1561 København V

6 Bilag 1: Hørings svar for fejl og opklarende informationer

Tak for meget flotte fremsendte rapport.

Jeg vil gerne have lov til at benytte lejligheden til at give jer stor ros for jeres tilsyn.

Vi oplevede en professionel indstilling og meget lærerig oplevelse. Borger har givet positive tilbagemeldinger fra jeres besøg og vi synes at hele tilsynet gik fantastisk.

Bemærkninger til rapporten har vi ingen af, da vi hele tiden udvikler, opdaterer og holder fokus på dokumentation af døgn og ugeplaner, som er det eneste punkt hvor vi virkelig kan gøre en forbedring.

Tilmed fik vi nogle gode værktøjer fra jer til evalueringsmødet sidst på eftermiddagen ved tilsynet. Både til at inddrage borgerens resurser, men også til at forbedre hvert enkelt hjælpers faglige viden omkring borgeren.

Endnu gang tusind tak for et godt tilsyn., -og rigtig glæde jul, samt et lykke bringende nytår.,

Med venlig Hilsen

Camilla Petersen

Administrationschef

Direkte +45 41 70 52 00

camilla@hjemmehjaelpen.dk

