

Tilsynsrapport

Billund Kommune

Ældreområdet

Privat leverandør af praktisk bistand

Vikanservice

Uanmeldt tilsyn

Juni 2016



INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
4.0	Tilsynets formål	8
4.1	Indhold og metode	8
4.2	Vurderingsskala	9
5.0	Præsentation af BDO	10

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
Vikanservice, Majsmarken 1, 7190 Billund
Leder
Anne Metha Thastrup
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 10. juni 2016, kl. 8.30-13.00
Datagrundlag
<p>Ved tilsynet er der indsamlet data ved hos fire borgere. Borgerne er tilfældig udvalgt, og modtager praktisk bistand, som giver mulighed for forskellige ydelsestildelinger.</p> <p>Dataindsamlingen består af borgerens visitationsafgørelser og oplysninger fra medarbejderens kørelister, observationer af borgerne og deres bolig, samt interviews 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, som begge svarede for to borgere.</p>
Tilsynsførende
Manager Kirsten Marquardsen, Sygeplejerske, MHM

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Billund Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos leverandør af praktisk bistand Vikanservice. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at forholdene hos Vikanservice kan karakteriseres som:

Tilfredsstillende

Vikanservice betjener på tilsynstidspunktet omkring 100 borgere. Der er 35 medarbejdere ansat, hvoraf ca. 10 har baggrund som social- og sundhedsassistent. Medarbejdergruppen tæller endvidere en del ufaglærte.

Leder og dennes administrative medarbejder oplyser, at Vikanservice har log-in til omsorgssystemet AvaLeo, men at det udelukkende er ledelsen, der anvender systemet. Medarbejderne har ikke adgang til omsorgssystemet og får kun oplysning om de bevilgede ydelser inden opstart hos en borger.

- Det er tilsynets vurdering, at borgerne får den praktiske hjælp, de har behov for.
 - Kvaliteten af den praktiske støtte vurderes som tilfredsstillende. Borgerne giver udtryk for, at den leverede hjælp svarer til deres behov. Der forekommer ikke aflysninger eller ændringer uden forudgående information og aftale.
 - Borgerne oplever, at kommunikationen med medarbejderne er præget af venlighed og respekt.
 - Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes hjælpen skal udføres i forhold til den enkelte borger, og kan give eksempler på borgerens ønsker i forbindelse med levering af hjælpen.
 - Medarbejderne er bevidste om arbejdsgangen i forhold til ændringer i borgernes behov.
 - Medarbejderne kan redegøre for handlinger, der sikrer respekt for borgeren.
 - Vikanservice fik i 2015 adgang til Billund Kommunes omsorgssystem for at kunne understøtte borgernes handleplan, resurser og ønsker. Det er tilsynets vurdering, at Vikanservice på nuværende tidspunkt burde have indarbejdet en praksis vedrørende dokumentation, som sikrer, at relevante oplysninger fra AVALEO omsorgssystem videregives til de udførende medarbejdere.
-

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Anbefalinger

På baggrund af den manglende udnyttelse og understøttelse af dokumentationen anbefaler tilsynet i lighed med sidste år:

- At Vikanservice fremadrettet supplerer medarbejdernes køreliste med en beskrivelse af, hvordan hjælpen konkret udføres hos den individuelle borger.
 - At leder af Vikanservice fremadrettet sørger for, at medarbejderne får relevante oplysninger fra Billund Kommunes omsorgssystem, der kan have betydning for tilgangen til borger og til planlægning og udførelse af opgaven.
 - At Vikanservice retter opmærksomhed på at beskrive og medinddrage borgers resurser med et rehabiliterende sigte, således at indsatser under "Trivsel i Hverdagen" understøttes mest muligt.
-

DATAGRUNDLAG

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

Det skriftlige grundlag i henhold til vejledning nr. 2 til Serviceloven

Mål 1				
Der foreligger en skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x			Der foreligger en aktuell visitationsafgørelse hos alle borgere.
Observation	x			Tilsynet observerer, at der er sammenhæng mellem den hjælp borgeren modtager og borgerens tilstand.
Borger	x			Samtlige borgere vurderer, at den tildelte hjælp er i overensstemmelse med deres aktuelle behov.
Medarbejder	x			Medarbejderne er bekendte med omfang og indholdet i den bevillige hjælp.

Sammenhæng mellem den planlagte og den leverede hjælp

Mål 2				
Der er sammenhæng mellem den bevilgede hjælp og den leverede hjælp.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation (1)		x		Kørelisten beskriver udelukkende de visiterede ydelser, men ikke hvorledes disse skal udføres hos borger.
Dokumentation (2)			x	Indsatsen er ikke beskrevet individuelt og handlingsvejledende.
Borger (1)	x			Borgerne har modtaget de planlagte besøg og. En borger fortæller, at hendes faste medarbejder er fleksibel og lydhør overfor borgers ønsker.
Borger (2)	x			Borgerne tilkendegiver, at de modtager den hjælp der er aftalt mellem borger og medarbejder.
Medarbejder	x			Medarbejderne har kendskab til borgers arbejdsplan.

Praktisk hjælp i henhold til Servicelovens § 83

Mål 3				
Kvaliteten af praktisk bistand				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	x			Den hygiejniske tilstand er tilfredsstillende i de boliger tilsynet besøgte.
Borger	x			Borgerne oplyser, at de er meget tilfredse med den praktiske bistand, leverandøren yder. En borger mener, at der ikke altid bliver gjort ordentlig rent i krogene, men påpeger samtidig, at det nok hænger sammen med den begrænsede tid, medarbejderen har til sin rådighed.

Implementerens indsats vedrørende rehabilitering (Trivsel i hverdagen)

Mål 4 Der arbejdes med rehabilitering i relation til den enkelte borger				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x			Der foreligger ingen dokumentation for, om og hvordan borgers resurser inddrages og vedligeholdes i praktiske gøremål.
Borger	x			De borgere, tilsynet interviewer, mener selv, at de gør alt, hvad de selv kan i hverdagen. En af borgerne har været medinddraget i et rehabiliteringsprojekt, og har derved opnået et bedre funktionsniveau. Hun kan dog ikke magte at deltage i rengøring, og har ikke involveret medarbejderen i sine fremskridt.
Medarbejder	x			Medarbejderne oplever, at de fleste borgere gerne vil være så uafhængige af hjælp som muligt. Flere borgere deltager med hvad de selv kan, imens medarbejder er hos vedkommende. Medarbejderne fortæller, at de forsøger at inddrage borgerne i forbindelse med udførelse af de praktiske opgaver, hvor det er muligt. Det er dog samtidig deres oplevelse, at de fleste visiterede borgere ikke magter rengøringsopgaver, men bruger deres begrænsede resurser på noget andet, fx personlig pleje eller socialt samvær.

Kommunikation og adfærd

Mål 5 Borgeren oplever respektfuld adfærd og kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Borger	x			De interviewede borgere oplever alle en høflig og imødekommende omgangstone fra medarbejderne.
Medarbejder		x		Medarbejderne fortæller, at de lægger vægt på at møde borgerne på deres præmisser. De kender kun til de visiterede ydelser hos borger, når de starter. Kendskab til borgeren bygges løbende op. En medarbejder efterlyser mere viden om visiterede borgere, inden de møder borger i dennes hjem. Hun har været ude for at blive slået af en psykisk syg borger, og mener at det måske kunne have været forbygget, hvis hun havde haft viden om borgers situation og tilstand. Den anden medarbejder fortæller, at hun ikke har adgang til omsorgssystemet og generelt er uvidende om borgernes helbredsproblemer eller ønsker og vaner.

TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Billund 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

- Dokumentation
- Sammenhæng mellem visiteret og leveret hjælp
- Praktisk hjælp
- Rehabilitering
- Kommunikation og adfærd

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>gode og 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 gode og 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 afhjælpes. 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 afhjælpes. 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 plejehjem, 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.

BDO

Statsautoriseret revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf.: 3915 5200

www.bdo.dk

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.

