

Bilag: Tilsynskoncept leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp. Servicefirmaet Globel

Bilag A: Måleområde, indikatorer og målemetode

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Tilsynets uddybende observationer
	Mål 1 Personlig pleje	100 % målopfyldelse = ingen bemærkninger				
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	3 point				O: Borger fortæller at være lidt træt af at blive husket på at tage sin medicin. "Hun går ikke før hun har set om pillerne er spist" O: "Vi har ikke noget at klage over. Det er fint som det er" [pårørende]
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje, de modtager	3 point				O: "Ville være godt ikke at skulle fortælle alting. Fx skal jeg fortælle hvor maden står" "Hende om aftenen skal have alting af vide." O: Ægtefælle fortæller at han laver morgenmaden. O: "Det plejer at være en fast hjælper der kommer. Så kommer de og ser til hvordan jeg har det. Det er rart"
Interviews borgere	Borgerne oplever at plejen er tilrettelagt, så borgeren inddrages og bruger egne ressourcer	3 point				O: "De fleste gange laver jeg selv mad" O: Får hjælp til at komme på badeværelset. Vasker sig selv.
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger	3 point				

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Tilsynets uddybende observationer
	ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov					
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden	3 point				
	Mål 2 Praktisk bistand	95 % målopfyldelse = ingen bemærkninger				
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	1 point	1 = 0,5 point		1	O: "De kommer og gør rent hver 14. dag"
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske bistand, de modtager	2 point			1	O: Lejlighed fremstod rodet. Vanskeligt at opretholde rengøringsniveau, men forsøgt. O: "Det er forskellige, der gør rent"
Interviews borgere	Borgerne oplever at den praktiske bistand er tilrettelagt, så borgerne inddrages og bruger egne ressourcer	2 point			1	O: "Jeg vasker selv tøj, men ikke sengetøj. Det får jeg hjælp til" [i handleplan står der, at de vasker løbende når der er til en maskine. "Og jeg vasker selv op i det omfang jeg kan"
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger	2 point			1	

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Tilsynets uddybende observationer
	ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov					
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden	2 point			1	

	Mål 3 Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere	92 % målopfyldelse = ingen bemærkninger				
Interviews borgere	Borgerne oplever, at medarbejdere udviser respekt for deres personlige ønsker, vaner og livsstil	3 point				
Interviews borgere	Borgerne oplever at have en god dialog med medarbejderne i hverdagen	3 point				O: De er søde og venlige dem der kommer. O: "De er flinke"
Interviews borgere	Borgerne kender deres mulighed for at bytte ydelser og brug af klippekort	2 point		1 = 0 point		IO: Borger kender ikke til brug af klippekort. Borger giver udtryk for gerne at ville have mulighed for at snakke lidt mere, da borger oplever at være lidt alene. O: "Ja, det kender vi til, men har ikke behov for det"
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med deres kontakt til leverandør ift. henvendelser om ændringer i hjælp, aflysning og lignende	3 point				O: Borger oplever ikke at der er ændringer i hjælp eller aflysninger.
	Mål 4 Faglig kvalitetssikring dokumentation	60 % målopfyldelse = enkelte væsentlige bemærkninger				

Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger en handleplan, som fyldestgørende beskriver hvilke ydelser, borgeren modtager og hvordan de leveres.	2 point	1 = 0,5 point			<p>En borger fortæller, at der er en samarbejdsbog, hvor handleplanen ligger. Tilsynet må ikke se bogen i hjemmet for pårørende. Pårørende fortæller, at ikke alle hjælpere skriver sig ind i bogen når de er der, men at det behøver de heller ikke. Tilsynet ser handleplanen på kontoret.</p> <p>For en borger: står i handleplan, af SG smører snitter, borger smører selv. Dette fremgår ligeledes af dokumentation i kommunikationsbogen. Handleplan i hjemmet er således ikke opdateret ift. borgers funktionsniveau. Står ligeledes som visiteret ydelser.</p> <p>For en borger er der ikke anført, at borger vejes hver uge.</p> <p>Generelt: Gode handleplaner. Disse dog ikke dateret, hvorfor det ikke fremgår om de er opdaterede.</p>
Audit plejefaglig dokumentation	Der er overensstemmelse mellem bevilgede ydelser og planlagte ydelser	2 point	1 = 0 point			<p>IO: For en borger fremgår af handleplan og visiterede ydelser, at borger skal have smurt mad og at der løbende skal vaskes i borgers egen maskine. Borger fortæller, at borger selv smører mad og vasker, bortset fra linned. Det fremgår af kommunikationsbogen, at borger selv smører mad og vasker.</p>
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger dokumentation, hvis planlagte ydelser er flyttet/aflyst, evt. byttede ydelser				3	<p>Borgerne oplever ikke, at planlagte ydelser flyttes eller aflyses.</p>
Audit plejefaglig dokumentation Interviews medarbejdere	Der foretages løbende dokumentation i form af journalnotater af såvel akut som varig udvikling i borgers behov samt andre relevante forhold,	2 point	1 = 0,5 point			<p>DO: For en borger erindrer leder, at have skrevet en længere besked i journalen, hvor visitator har bedt om en status. Denne besked til visitator er tilsyneladende ikke gemt i journalen. Leder kan ikke fremsøge adviser, og gætter på at kommunikationen er lagt i advis og ikke overført til journal.</p>

	der har betydning for ydelsens levering, indhold og omfang					
Audit plejefaglig dokumentation	Leverandør indberetter ændringer i borgers behov til myndighed	2 point		1 = 0 point		IO: En borger har visiteret ydelser til at smøre mad og vask. Borgers funktionsniveau er forbedret således, at borger selv gør dette. Men dette ikke formidlet til visitationen.
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger APV for alle borgere og deres hjem			3 = 0 point		IO: Der foreligger ikke APV for nogle af de borgersager, tilsynet har udtrukket til stikprøve. Leder fortæller, at hun ved at dette skal være tilstede og at de er i gang med at udarbejde for alle borgere. Leder viser tilsynet en skabelon for hvordan de udarbejdes og fortæller at den er udarbejdet i samarbejde med arbejdstilsynet. Leder fortæller endvidere, at dette bliver en del af implementeringen ved overgang til nyt omsorgssystem.
Mål 5 Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling		87 % målopfyldelse = få, mindre væsentlige bemærkninger				
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Personale opfylder kvalitetsstandardens og kontraktens krav til faglige kompetencer		1 = 0,5 point			Ved ansættelse tjekkes uddannelsesbevis mm. Ser karakterer og spørger ind til årsager hvis disse er lave. Fortæller om observations- og tilbagemeldingspligt, tavshedspligt og lægger vægt på at kunne arbejde med fx fleksibel hjemmehjælp. Leder fortæller om medarbejdersammensætning. Problemer ift. rekruttering af sygeplejerske. Til nødberedskab kan vi trække på ressourcer i serviceafdelingen [søsterafdeling i virksomheden]. DO: Der er vakant stilling som sygeplejerske. Denne søges besat, men opleves vanskeligt at gøre stillingen attraktiv når der ikke er hjemmesygeplejerskeopgaver.

Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Der er udarbejdet dækkende skriftlige, faglige instrukser (hjertestop, brand, respirationsstop, medicin, hygiejne, dødsfald, magtanvendelse, utilsigtede hændelser mv.)	1 point	1 = 0,5 point			<p>”Vi skal være bedre til at have dem skriftlige. Vi er gode til at overlevere mundtligt”</p> <p>I personalerum ligger der en personalehåndbog, samt en ”Hvad nu hvis”- instruks-samling. Denne omfatter de mest basale, men f.eks. ikke instruks for UTH.</p> <p>Der pågår en opdatering af instrukser, som ligger elektronisk. Tilsynet ser hvor instrukser ligger i dag. Tilsynet oplever ikke systematik omkring lagring af instrukser. Da de elektronisk forvises, er det vanskeligt at finde disse. Det er medarbejder fra en anden afdeling der fremviser dem, da de er under revision og dette varetages af medarbejdere, der ikke har deres daglige arbejde i hjemmeplejedelen af virksomheden.</p>
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne udviser kendskab til faglige instrukser og kvalitetsstandardens indhold	2 point	1 = 0,5 point			<p>O: Medarbejder kender personalehåndbog, sikkerhedshåndbog (Hvad nu hvis) og ved, at der f.eks. er instruks ved dødsfald.</p> <p>Kender kvalitetsstandard, får fra leder.</p> <p>DO: En medarbejder fortæller at have læst kvalitetsstandarderne, men husker ikke detaljerne i dem.</p> <p>Kender instrukser, viser personalehåndbog, hvad-nu-hvis og at der på tavlen hænger instruks for medicin håndtering og hygiejne.</p> <p>Medarbejder fortæller om UTH ved fx fald. Kontakter altid kontoret og i fællesskab vurderes hvor slemt det er – fx ved fald. Så skrives der i CARE og oftest gives der besked til pårørende.</p> <p>Leder fortæller, at kvalitetsstandarderne er integreret i virksomhedens. Synes det bliver dobbelt og forvirrende med både HK og egne. Integreres fordi de ellers opleves diffuse.</p>
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne får den nødvendige instruktion og sparring i hverdagen i	3 point				<p>O: Medarbejder oplever altid at kunne kontakte leder eller assistent. Kan altid få hjælp og sparring den vej. Både på telefon, sms og på kontoret. Der er et godt samarbejde og god</p>

	forhold til deres opgaveløsning				<p>koordinering. Vi holder personalemøder, hvor vi også kan tage ting op.</p> <p>Og vi har et rigtig godt samarbejde kollegerne i mellem. Vi bruger hinanden til sparring.</p> <p>Kan også sparre med hjemmesygeplejen – nogle gange render vi ind i hinanden og kan dér have dialog i praksis. Men vi kan også have det via Care.</p> <p>Medarbejder fortæller: der holdes personalemøder sammen, mellem dagvagt og aftenvagt så alle har mulighed for at komme med. De holdes ved behov, men min. et par gange om året. Fx har demenskoordinator været ude. Der har været undervisning i rengøring. Nogle gange er der temaer, andre gange almindelig dagsorden.</p>
Interviews medarbejdere / ledelse	Medarbejderne oplever, at der bliver fulgt op på deres videregivelse af information om udvikling i borgers behov og andre forhold, der har betydning for ydelsers levering, omfang, indhold, mv.	3 point			<p>O: "Jeg giver oplevelser videre til leder, eller vagttelefonen. Og skriver i mappen hos borgeren. Hvis der er ændringer hos borgeren, som er vigtig for næste vagt at kende, skriver jeg det i mappen i grupperummet, så næste vagt kan læse det"</p> <p>Vi opdaterer ved behov. Hvis der er nye ydelser eller ændringer i måde vi omsætter ydelserne på.</p> <p>O: "Jeg giver leder besked og skriver i journal. Hvis det er akut sender jeg avis"</p> <p>Jeg får min køreliste på mail. Og så læser jeg i mappen i grupperummet hver morgen inden jeg kører ud.</p> <p>Leder fortæller:</p> <p>Hvis bedring: taler med borger, og orienterer visitationen.</p>

						Hvis dårligere: dialog med borger og pårørende. Orienterer i journal og på advis til visitationen. Søger evt. om ekstra hjælp.
Interviews/ledelse	Der sker den nødvendige koordination og dialog med andre involverede (f.eks. visitation, træning, hjælpemidler) omkring borgerens samlede situation	2 point	1 = 0,5 point			<p>Godt samarbejde med fx hjemmesygeplejen, der har udviklet sig med tiden. Det gælder også for visitatorerne. Det er som om der ikke længere er så stor distance til os fordi vi er private leverandører. Vi har et rigtig godt og tæt samarbejde omkring de terminale fx</p> <p>Vi arbejder på det gode samarbejde. Men leder giver udtryk for at synes det er svært. Men at der arbejdes på det.</p> <p>Leder drømmer om et tværfagligt dialogforum ift. den enkelte borger i de komplekse borgerforløb. Og ønsker sig løbende møder med sygeplejersken, da snitfladerne kan være vanskelige.</p>
	Mål 6 Øvrige kontraktkrav til leverandør	88 % målopfyldelse = få, mindre væsentlige bemærkninger				
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager egenkontrol iht. kontraktens krav (afsnit 6.4)	1 point				Leder foretager opfølgende besøg hos borgere i hhv. beskrivelse i ansøgning til godkendelse som leverandør.
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager afvigelsesrapportering ved ændringer i visiterede/leverede ydelser.	1 point				
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager sikker opbevaring af data om borgere samt nøgler til borgeres hjem	1 point	1 = 0,5 point			Tilsynet kan ikke vurdere, om nuværende model for opbevaring er sikker ift. opbevaring af data om borgerne.

						Nøgler opbevares i aflåst skab med kode, der skiftes jævnligt og altid hvis en medarbejder fratræder.
--	--	--	--	--	--	---