



Tilsynsrapport Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Privat Hjemmeplejeleverandør af personlig og praktisk hjælp
Omsorg Sjælland

Uanmeldt årligt ordinært tilsyn
April 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM HJEMMEPLEJEN	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE UDVIKLING	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	8
3.2	FAGLIG KVALITET	8
3.2.1	Sundhedsfaglig dokumentation.....	8
3.2.2	Instrukser og procedurer	10
3.2.3	Utsigtede hændelser og læring.....	11
3.2.4	Personlig pleje og støtte	12
3.2.5	Praktisk hjælp	13
3.2.6	Rehabiliterende og aktiverende pleje	13
3.2.7	Demens	14
3.2.8	Mad og måltider	15
3.2.9	Medicinhåndtering	16
3.2.10	Sygepleje.....	16
3.3	BORGEROPLEVET KVALITET	17
3.3.1	Borgerrettigheder	17
3.3.2	Hverdag for borgerne.....	18
3.3.3	Pårørende	19
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	21
4.1	FORMÅL	21
4.2	METODE	21
5.	VURDERINGSSKALA	22
5.1	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	22

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af hjemmeplejen og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete hjemmepleje.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og gennemgang af data. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 28 10 56 80
Mail: bsq@bdo.dk



Projektansvarlig
Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 41 89 04 75
Mail: meo@bdo.dk

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. OPLYSNINGER OM HJEMMEPLEJEN

Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Navn og adresse: Omsorg Sjælland, Gurrevej 39, 3000 Helsingør
Leder: Lotte Petersen
Antal borgere: ca. 200 borgere
Dato for tilsynsbesøg: 8. april kl. 8.00 - 15.00
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leder• Tilsynsbesøg hos 8 borgere• Interview med 3 social- og sundhedshjælpere• Gennemgang af dokumentation hos 8 borgere
Fordeling af borgerne er sket ud fra følgende udvælgelseskriterierne: <ul style="list-style-type: none">• 1 borger, der modtager hjemmepleje 2-8 timer ugentligt• 2 borgere, der modtager hjemmepleje mere end 8 timer ugentligt• 3 borgere, der modtager hjemmepleje og hjemmesygepleje 2-8 timer ugentligt• 2 borgere, der modtager hjemmepleje og hjemmesygepleje mere end 8 timer ugentligt
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Omsorg Sjælland er, at forholdene hos den private leverandør kan karakteriseres som

Gode og tilfredsstillende

Opfølgning på foregående tilsyn

Tilsynet vurderer, at der nogenlunde tilfredsstillende er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra 2021.

Vurderingen skal ses på baggrund af, at der ved dette tilsyn er konstateret delvise og enkelte mangler i dokumentationen i funktionsevnetilstande, døgnrytmeplaner og under generelle oplysninger.

Sundhedsfaglig dokumentation

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation er nogenlunde tilfredsstillende. Leverandøren har stadig en udfordring i forhold til at sikre, at døgnrytmeplaner fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet for alle borgerens indsatser gennem hele døgnet. I forhold til dokumentationen under generelle oplysninger er det tilsynets vurdering, at disse ikke udarbejdes konsekvent for alle borgere, og oplysningerne understøtter således i mindre grad muligheden for at sikre de gode borgerforløb.

Der er udarbejdet handlingsanvisninger for alle sundhedslovsindsatser, og alle handlingsanvisninger er ajourførte, handlevejledende og individuelt beskrevet. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med opfølgning og evaluering af indsatser gennem dokumentationen under observationsnotater.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig og reflekteret måde kan redegøre for arbejdet med dokumentationen. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ved observerede ændringer i borgernes helbredsmæssige tilstand og at medarbejderne har fokus på at sikre den nødvendige faglige sparring herom.

Instrukser og procedurer

Tilsynet vurderer, at der foreligger relevante instrukser og vejledninger. Ledelsesmæssigt er der særdeles tilfredsstillende fokus på årlig revidering heraf, og at medarbejderne har den faglige forståelse for at anvende instrukser og vejledninger i praksis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for instrukser og vejledninger samt anvendelsen af disse.

Utilsigtede hændelser og læring

Arbejdet med de utilsigtede hændelser foregår på en særdeles tilfredsstillende måde. Ledelsesmæssigt er der fokus på at sikre indberetning og opfølgning på de utilsigtede hændelser, og at arbejdet sker med udgangspunkt i læring og udvikling.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender til arbejdsgange omkring utilsigtede hændelser. Medarbejderne har oplevelsen af at have et godt udbytte af den faglige sparring om emnet.

Personlig pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at den personlige støtte og pleje er særdeles tilfredsstillende. Borgerne får den pleje og omsorg, der er behov for, og er særdeles tilfredse med kvaliteten heraf. Borgerne oplever god kontinuitet i plejen, og at hjælpen leveres med udgangspunkt i deres behov, ønsker og vaner.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for hjælpen til pleje og omsorg. På en faglig og reflekteret måde redegør medarbejderne for, hvorledes plejen udføres med udgangspunkt i en professionel tilgang og med udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og behov.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp er særdeles tilfredsstillende. Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, og det er tilsynets vurdering, at borgerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for deres rolle og ansvar i forbindelse med den praktiske hjælp.

Rehabiliterende og aktiverende pleje

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på et godt og tilfredsstillende niveau. Borgerne oplever, at deres ressourcer medinddrages i plejen. Tilsynet reflekterer dog over, hvorvidt en konkret borger i endnu højere grad kan inddrages i opgaver omkring håndtering af affald og forberedelse af mad. Det er tilsynets vurdering, at en pårørende har oplevelsen af, at medarbejdere på grund af ønske om tidsbesparelse undlader at inddrage borgeren i den grad, det er muligt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende og reflekteret måde kan redegøre for arbejdet med den rehabiliterende tilgang.

Demens

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med faglige tiltag i forhold til demens, så der sikres særdeles tilfredsstillende forhold. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvordan der kan arbejdes ud fra en faglig tilgang hos borgere med demens.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med mad og måltider på særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Helsingør Kommunes Sundhedspolitik "Lev godt og længe". Hjælpen til mad og måltider er tilpasset borgernes behov, og borgerne er tilfredse med hjælpen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for relevante faglige observationer og handlinger i forhold til mad og måltider samt hvordan borgerne sikres selvbestemmelse.

Medicinhandling

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af medicinadministrationen og medicinhandlingen er særdeles tilfredsstillende og i henhold til Sundhedsloven og Helsingør Kommunes retningslinjer på området. Borgerne er særdeles tilfredse med hjælpen til medicinhandling. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan der arbejdes med medicinhandling og medicinadministration i praksis.

Sygepleje

De delegerede sygeplejeindsatser udføres på en særdeles tilfredsstillende måde og i henhold til Sundhedsloven og Helsingør Kommunes retningslinjer på området. Borgerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af den delegerede sygeplejeindsats. Leverandøren arbejder med systematisk oplæring og opfølgning i forhold til delegeringsarbejdet, og medarbejderne kan ud fra deres kompetenceniveau redegøre for, hvordan der arbejdes med de delegerede sygeplejeindsatser.

Borgerrettigheder

Tilsynet vurderer, at borgernes rettigheder overholdes, og at der er selvbestemmelse på særdeles tilfredsstillende niveau. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til reglerne på området.

Hverdag for borgerne

Tilsynet vurderer, at borgerne finder, at de tilbudte indsatser på særdeles tilfredsstillende niveau svarer til deres behov. Borgerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd.

Pårørende

Tilsynet vurderer, at pårørende samarbejdet er særdeles tilfredsstillende, og at de pårørende oplever medinddragelse og respektfuld kommunikation. Både ledelse og medarbejdere er opmærksomme på faktorer, der bidrager til at sikre godt samarbejde med pårørende.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE UDVIKLING

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt fortsat arbejdes målrettet med at sikre handlevejlende og individuel dokumentation i døgnrytmeplanerne.
2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser, så der sikres løbende opdatering af funktionsevnetilstande.
3. Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre dokumentation af borgernes mestring, motivation, ressourcer og vaner under generelle oplysninger, således at informationer herom kan bidrage til at sikre gode borgerforløb.
4. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt afklares, hvorvidt der i forhold til to konkrete borgere arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang i det omfang, det vurderes relevant og muligt, jf. tilsynets observationer og en pårørendes oplevelser.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>LEDELSEINTERVIEW</p> <p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til arbejdet med dokumentationen samt i forhold til at sikre, at vikarer/afløsere har kendskab til borgernes behov for hjælp. Lederen oplyser, at der på de ugentlige møder med medarbejderne tages relevante emner op til faglig drøftelse. Herunder sker der løbende drøftelse af emner i forhold til arbejdet med dokumentationen. Lederen beskriver, at der på baggrund af anbefalinger fra sidste tilsyn blandt andet er foregået faglige drøftelser af, hvorledes der kan sikres høj kvalitet i dokumentationen relateret til døgnrytmeplaner, handlingsanvisninger og observationsnotater. Medarbejdernes opmærksomhed er særligt blevet skærpet i forhold til at sikre dokumentation af observationer og handlinger under observationsnotater.</p> <p>Leverandøren har ansat en social- og sundhedsassistent, der bidrager til kvalitetssikringen af dokumentationen. Social- og sundhedsassistenten gennemfører stikprøvekontrol af dokumentationen og er i dialog med både medarbejdere i dag- og aftenvagter om de fund, der gøres.</p> <p>Alle vikarer tildeles nu koder til omsorgssystemet og kan tilgå alle oplysninger om borgerne via deres telefon. Således sikres det, at vikarer har den nødvendige viden om borgernes behov for pleje og omsorg. I introduktionen af vikarer gennemgås de relevante dokumenter, som vikarerne skal anvende. Leverandøren har faste vikarer og timelønnede tilknyttet og disse medarbejdere deltager på møder omkring borgerne, hvilket også bidrager til bedre forståelse for borgernes behov og særlige udfordringer. Lederen oplyser, at der gennem den sidste periode dog kun i meget begrænset omfang er anvendt vikarer fra bureau, men leverandøren har formået at dække vagter ved brug af de faste timelønnede medarbejdere.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der nogenlunde tilfredsstillende er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra 2021. Vurderingen skal ses på baggrund af, at der ved dette tilsyn er konstateret delvise og enkelte mangler i dokumentationen i funktionsevnetilstande, døgnrytmeplaner og under generelle oplysninger.</p>

3.2 FAGLIG KVALITET

3.2.1 Sundhedsfaglig dokumentation

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Data er opsamlet i journal fra otte borgere.</p> <p>DØGNRYTMEPLANER</p> <p>Døgnrytmeplanerne er udarbejdet på en systematisk og overskuelig måde, som giver et godt indblik i borgernes behov for pleje og omsorg. Der arbejdes med overskrifterne "Borgers indsats, medarbejders indsats og særlige opmærksomhedspunkter".</p> <p>Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer og hvorledes disse medinddrages i plejen og omsorgen, der leveres. Under "Særlige opmærksomhedspunkter" ses relevante og faglige beskrivelser af borgernes særlige udfordringer. Beskrivelserne indeholder ofte et sundhedsfremmende og forebyggende sigte.</p>
-------------	--

Der ses eksempelvis beskrivelser af, hvorledes der fagligt skal ageres i forhold til faldrisiko, ernæringsproblematikker eller kommunikative udfordringer.

Fire døgnrytmeplaner har dog delvise mangler. Manglerne vedrører følgende:

- Hjælpen til personlig pleje, herunder bad, fremgår ikke handlevejledende beskrevet.
- Hjælpen til bad er ikke handlevejledende beskrevet. Eksempelvis beskrives kun ugedag for badet. Der mangler ligeledes henvisning til handlingsanvisning for sundhedslovsydelse.
- I døgnrytmeplanen fremgår modsatrettede beskrivelser af hjælpen til udlevering af medicin. Det er både beskrevet, at der ikke skal udleveres medicin, og at der skal udleveres medicin. Der mangler henvisning til handlingsanvisning for sundhedslovsydelse.

FUNKTIONSEVNETILSTANDE

Der er udarbejdet funktionsevnetilstandene i alle otte journaler. I forhold til tre borgere mangler funktionsevnetilstande at blive opdateret på enkelte felter, idet der fremgår oplysninger, der ikke længere er aktuelle.

GENERELLE OPLYSNINGER

I forhold til fem borgere er generelle oplysninger udfyldt og indeholder beskrivelser, der bidrager til at sikre gode borgerforløb. I forhold til tre borgere konstateres mangler. Manglerne vedrører henholdsvis manglende udfyldelse eller manglende opdatering.

HANDLINGSANVISNINGER

Der er udarbejdet handlingsanvisninger for alle de sundhedslovsindsatser, som leverandøren varetager. Handlingsanvisningerne er ajourførte, handlevejledende og individuelt beskrevet.

OBSERVATIONER

Ved gennemgang af observationsnotater ses flere eksempler på dokumentation i forbindelse med opfølgning på observationer og handlinger. Eksempelvis ses observationsnotater, når borgere frasiger sig hjælpen. Der ses observationsnotater på opfølgning og samarbejde med hjemmesygeplejen i forhold til ændringer i borgeres helbreds-mæssige tilstand. Eksempelvis ses, hvorledes en medarbejder i aftenvagtt har foretaget observationsnotater på observationer og handlinger, der er gjort på et tidligt og sent aftenbesøg hos en borger.

I et enkelt tilfælde mangler dog et observationsnotat på opfølgning af observationer omkring en borgers hævede ben.

OBSERVATIONER - TRIAGE

Tilsynet får oplyst, at leverandøren ikke arbejder med triagering af borgerne, og at leverandøren ifølge gældende arbejdsgang og aftale ikke selv må ændre triageringsniveauet hos borgerne, men at dette skal gøres af den kommunale hjemmesygepleje. Tilsynet konstaterer, at alle borgere er triageret grøn, hvilket ikke er korrekt i forhold til en enkelt borger.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for arbejdet med dokumentationen, herunder udarbejdelse og anvendelse af døgnrytmeplanen. Døgnrytmeplaner udarbejdes i et samarbejde med koordinatoren eller lederen.

I udarbejdelsen af døgnrytmeplaner beskriver medarbejderne blandt andet fokus på, at disse indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af borgernes behov for pleje, og at der skal være overensstemmelse mellem beskrivelserne i døgnrytmeplanerne og funktionsevnetilstande. Medarbejderne oplyser, at de har fået grundig information om, at der i udarbejdelsen af døgnrytmeplaner skal tages udgangspunkt i de visiterede indsatser og borgernes ressourcer.

Døgnrytmeplanerne bruges som et dagligt arbejdsredskab for at orientere sig om eventuelle ændringer eller for at søge informationer, når medarbejderne skal udføre pleje for borgere, de ikke kender så godt.

Medarbejderne oplyser, at de kan søge informationer om funktionsevnetilstande via deres telefoner, men skal der ske ajourføring heraf, gøres dette ofte i et samarbejde med social- og sundhedsassistenten, der særligt har med dokumentationen at gøre.

Medarbejderne føler sig fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet og oplever gode muligheder for faglig sparring, når der opstår tvivl.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for arbejdsgange ved observerede ændringer i borgernes helbredsmæssige tilstand. Medarbejderne er opmærksomme på at sikre faglig sparring med lederen og kolleger herom.

Medarbejderne oplyser, at der ikke foretages egentlig triagering af borgerne, men at de laver et såkaldt forværrings- eller forbedringsnotat til brug for kommunens hjemmesygepleje. Medarbejderne redegør for, at der skal rettes henvendelse til hjemmesygeplejen, når der skal ændres i triageringen.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation er nogenlunde tilfredsstillende i forhold til Service- og Sundhedslovens krav og Helsingør Kommunes Krav til dokumentation.

Tilsynet vurderer, at leverandøren stadig har en udfordring i forhold til at sikre, at døgnrytmeplaner fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet for alle borgernes indsatser gennem hele døgnet. I forhold til dokumentationen under generelle oplysninger er det tilsynets vurdering, at disse ikke udarbejdes konsekvent for alle borgere, og oplysningerne understøtter således i mindre grad muligheden for at sikre de gode borgerforløb.

Det er tilsynets vurdering, at der er udarbejdet handlingsanvisninger for alle sundhedslovsindsatser, og at disse er ajourførte, handlevejledende og individuelt beskrevet.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med opfølgning og evaluering af indsatser gennem dokumentationen under observationsnotater.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig og reflekteret måde kan redegøre for arbejdet med dokumentationen. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ved observerede ændringer i borgernes helbredsmæssige tilstand og at medarbejderne har fokus på at sikre den nødvendige faglige sparring herom.

3.2.2 Instrukser og procedurer

Data

OBSERVATIONER

Instrukser er samlet i mapper på et kontor, hvor de er let tilgængelige for medarbejderne. I de anviste mapper ses en systematisk opstilling af instrukser, hvor der tydeligt er noteret, hvem der er ansvarlig for udarbejdelsen samt dato for ikrafttrædelse, og hvornår instruksen skal revideres. Flere instrukser skal revideres i løbet af de kommende måneder og arbejdet er allerede igangsat. De gennemgåede instrukser indeholder en entydig og relevant fremstilling af emnet med en præcisering af medarbejdernes ansvar.

LEDELSESINTERVIEW

Lederen oplyser, at nye medarbejdere introduceres til brugen af VAR og således sikres det, at medarbejderne bliver fortrolige med at søge relevant viden. Derudover introduceres til brugen af instruksmapper.

Leverandøren har udarbejdet små såkaldte lommekort, som indeholder vigtige oplysninger om særlige opmærksomhedspunkter og informationer, der relaterer sig til informationerne i instrukserne. Tilsynet får fremvist lommekort, der beskriver observationer og handlinger i forhold til eksempelvis diabetes, medicingivning, hjertestop og forgæves gang.

Den drifts- og kvalitetsansvarlige leder og afdelingsleder har ansvaret for ajourføring af instrukser en gang årligt.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at alle instrukser findes i røde mapper på kontoret og at der kan søges instrukser ved brugen af VAR. Medarbejderne finder, at instrukserne er meget brugbare i praksis. I handlingsanvisninger er der indsat link til VAR, som medarbejderne anvender, når der skal udføres delegerede sundhedslovsindsatser.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der foreligger relevante instrukser og vejledninger. Ledelsesmæssigt er der særdeles tilfredsstillende fokus på årlig revidering heraf, og at medarbejderne har den faglige forståelse for at anvende instrukser og vejledninger i praksis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterer og kan redegøre for instrukser og vejledninger samt anvendelsen af disse.

3.2.3 Utilsigtede hændelser og læring

Data

LEDELSESINTERVIEW

Lederen oplyser, at leverandøren selv laver samlerapporteringen. Der anvendes skemaer hertil. En social- og sundhedsassistent har fået tildelt ansvaret for indberetning og samlerapportering af utilsigtede hændelser. I arbejdet med utilsigtede hændelser samarbejdes med kommunens risikomanager, og lederen deltager blandt andet på møder i forhold til drøftelse af opfølgning på de indberettede hændelser. På ugentlige møder sikres opfølgning på hændelserne med leverandørens medarbejdere.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne kan redegøre for, hvornår der skal ske indberetning af en utilsigtet hændelse. Medarbejderne giver eksempler på utilsigtede hændelser i forhold til medicin, der ikke bliver givet som planlagt. I beskrivelsen heraf fortæller medarbejderne, at der før en indberetning typisk først søges informationer under observationsnotater for at se, hvorvidt der foreligger beskrivelse af årsagen til, at en borger ikke har fået sin medicin. Når det kan konstateres, at der er tale om en utilsigtet hændelse, tages kontakt til social- og sundhedsassistenten, som indberetter hændelsen på baggrund af medarbejdernes oplysninger. En medarbejder beskriver et andet eksempel, hvor der blev observeret manglende sammenhæng mellem antal tabletter i doseringsæsken og antal tabletter angivet i medicinmodulet. Medarbejderen beskriver, at der var et godt samarbejde med hjemmesygeplejersken herom, og at der således straks blev fulgt op på sagen.

Medarbejderne oplever, at der sker god opfølgning på de indberettede hændelser. På morgenmøder bliver det ofte italesat, hvis der er noget, medarbejderne skal være særligt opmærksomme på. På de ugentlige personalemøder drøftes relevante fokusemner og herunder indgår emner relateret til indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser. Det er medarbejdernes oplevelse, at den faglige sparring giver et godt fagligt udbytte. Medarbejderne blev meget bevidste om betydningen heraf under Corona pandemien, hvor der var begrænsede muligheder for afholdelse af fysiske personalemøder.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at arbejdet med de utilsigtede hændelser foregår på en særdeles tilfredsstillende måde. Ledelsesmæssigt er der fokus på at sikre indberetning og opfølgning på de utilsigtede hændelser, og at arbejdet sker med udgangspunkt i læring og udvikling.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender til arbejdsgange omkring utilsigtede hændelser, og at medarbejderne har oplevelsen af at have et godt udbytte af den faglige sparring om emnet.

3.2.4 Personlig pleje og støtte

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Borgerne fremstår soignerede og veltilpasse, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov.</p> <p>Der observeres sammenhæng mellem de visiterede og leverede indsatser.</p> <p>BORGERINTERVIEW</p> <p>Borgerne udtrykker særdeles stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og omsorg. Borgerne italesætter oplevelsen af, at der er god kontinuitet. En borger fortæller, at når der kommer andre end de faste medarbejdere, er dette helt uproblematisk, idet vikarerne har godt kendskab til, hvilken hjælp, der skal leveres.</p> <p>Borgerne oplever, at aftaler overholdes og at hjælpen leveres på faste tidspunkter, der er afstemt med borgernes behov.</p> <p>Flere af borgerne fremhæver, at medarbejderne er søde til at spørge ind til, om der er mere, de skal hjælpe med. En borger fortæller, at medarbejderne altid afslutter besøget af med at spørge hertil. En anden borger udtrykker, at hjælpen er helt fantastisk, og at han føler sig opløftet efter hvert besøg, da medarbejderne altid kommer med et godt humør og hjælper med alt det, borgeren har brug for.</p> <p>Borgere med nødkald oplever hurtig besvarelse heraf. En borger fortæller om et fald-uheld, hvor der kom to medarbejdere, som hun kendte. Den ene medarbejder var meget grundig, undersøgte hende og stillede en del spørgsmål. Medarbejderen sørgede for, at borgeren kom op igen, og fik noget juice. Herefter blev der ringet kontoret og givet besked om, at alt var godt igen.</p> <p>En borger, der er i et rehabiliteringsforløb efter §83a, har netop afsluttet hjælpen eftermiddag og aften, hvilket borgeren er glad for. Borgeren er meget tilfreds med morgenhjælpen, hvor der kommer en fast medarbejder.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for arbejdsgange i forhold til udførelse af pleje og omsorg for borgerne. Medarbejderne beskriver, at plejen udføres med udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og livshistorie.</p> <p>Medarbejderne beskriver fokus på, at der fra start skabes en god relation med borgeren, og at der er øje for at de små vigtige detaljer, som kan have stor betydning for borgernes trivsel i hverdagen og oplevelse af kvalitet ved levering af indsatserne. Under plejen spørges borgerne ind til særlige ønsker og behov for hjælp den konkrete dag.</p> <p>Medarbejderne italesætter, at de ved gennemlæsning af døgnrytmeplanen, funktionsevnetilstande og generelle oplysninger får kendskab til borgerens ønsker, vaner og behov.</p> <p>Borgernes tryghed ved modtagelse af hjælpen sikres gennem en god planlægning og kontinuitet. En medarbejder beskriver, at man forsøger at have et lille team omkring borgerne, så der altid sikres genkendelighed. Medarbejderne oplever at være tilknyttet faste borgere.</p>
-------------	--

En medarbejder fremhæver betydningen af at udvise en professionel adfærd og vise borgeren, at man har styr på tingene og præcist ved, hvilken hjælp der skal udføres. Medarbejderen pointerer, at derfor er det netop også vigtigt med den gode introduktion af nye medarbejdere og vikarer.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at den personlige støtte og pleje er særdeles tilfredsstillende og i henhold Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at borgerne får den pleje og omsorg, der er behov for, og at de er særdeles tilfredse med kvaliteten heraf. Borgerne udtrykker oplevelsen af god kontinuitet i plejen, og at hjælpen leveres med udgangspunkt i deres behov, ønsker og vaner.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for hjælpen til pleje og omsorg. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvorledes plejen udføres med udgangspunkt i en professionel tilgang og med udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og behov.

3.2.5 Praktisk hjælp

Data

OBSERVATION

Rengøringsstandarden i boligen er i overensstemmelse med borgernes levevis og ønsker.

BORGERINTERVIEW

Borgerne er særdeles tilfredse med hjælpen til rengøring. Borgerne italesætter oplevelsen af, at de modtager en fleksibel hjælp. Enkelte borgere fremhæver, at det dog ikke er meget tid, der er afsat til opgaven.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at de kun i begrænset omfang udfører rengøring hos borgerne, idet der er faste medarbejdere ansat hertil. I forhold til praktisk støtte beskriver medarbejderne deres ansvar og rolle i forhold til at støtte borgerne i at holde orden og struktur i boligen.

En medarbejder beskriver, at det er vigtigt at kende kvalitetsstandarden på området, når man skal i dialog med borgerne om serviceniveauet. Ved kendskab hertil kan der udvises en mere professionel tilgang, når borgere går i dialog herom.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp er særdeles tilfredsstillende og i henhold Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, og at borgerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for deres rolle og ansvar i forbindelse med den praktiske hjælp.

3.2.6 Rehabiliterende og aktiverende pleje

Data

BORGERINTERVIEW

Flere af borgerne har sparsomme ressourcer, men oplever, at de bliver støttet i at deltage aktivt i plejen. En borger fortæller, at han altid gør så meget som muligt klar, inden medarbejderen kommer for således at skaffe mere tid til hyggelig dialog.

Flere borgere italesætter, at de finder det helt naturligt selv at gøre det, de magter.

En borger i rehabiliteringsforløb efter §83a fortæller, at der er afholdt opstartsmøde og at der netop er afholdt et opfølgende møde. Medarbejderen fra hjemmeplejen deltog i møderne, hvilket borgeren var rigtig glad for. Borgeren oplever at blive godt støttet i at prioritere sine ressourcer rigtigt.

Borgeren fortæller, at medarbejderne ofte spørger, om de skal tage affaldet med ud, hvilket borgeren afviser, da borgeren selv magter opgaven. Borgeren fortæller endvidere, at medarbejderne smører morgenmad, mens borgeren er i bad. Tilsynet reflekterer over, hvorvidt borgeren i endnu højere grad kan inddrages i indsatserne.

En borger har vanskeligt ved at svare på tilsynets spørgsmål. På spørgsmål om den rehabiliterende tilgang svarer den pårørende, der er til stede i hjemmet, at medarbejderne udfører en del opgaver, som borgeren selv magter for herved at spare tid.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang i plejen.

Medarbejderne italesætter, hvorledes der anvendes motivation, guidning og kropssprog i arbejdet. Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang primært handler om at støtte borgerne, hvor de ikke selv kan magte opgaven.

I den rehabiliterende tilgang taler medarbejderne med borgerne om, hvordan deres ressourcer bedst muligt kan inddrages.

Medarbejderne finder det helt naturligt at arbejde rehabiliterende i udførelsen af pleje og omsorg for borgerne, men erkender, at det i pressede situationer kan forekomme, at de går på kompromis hermed, og således i nogen grad udfører en opgave, som borgeren egentlig selv magter.

En medarbejder oplyser, at hun er udpeget til at være leverandørens ressourceperson i forhold til rehabiliteringsforløb efter §83a. Medarbejderen beskriver, at samarbejdet med rehabiliteringsterapeuterne er velfungerende. Hver uge afholdes møder, hvor indsatserne evalueres. Medarbejderen beskriver, at hun er meget bevidst om at sikre dokumentation af indsatserne, som understøtter evalueringsprocessen.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på et godt og tilfredsstillende niveau og i henhold Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder samt strategikort for Center for Sundhed og Omsorg Helsingør Kommune.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at deres ressourcer medinddrages i plejen. Tilsynet reflekterer dog over, hvorvidt en konkret borger i endnu højere grad kan inddrages i opgaver omkring håndtering af affald og forberedelse af mad.

Det er tilsynets vurdering, at en pårørende har oplevelsen af, at medarbejdere på grund af ønske om tidsbesparelse undlader at inddrage borgeren i den grad, det er muligt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende og reflekteret måde kan redegøre for arbejdet med den rehabiliterende tilgang.

3.2.7 Demens

Data

OBSERVATION

Tilsynet foretager ingen interaktion mellem medarbejdere og borgere med demens.

Tilsynet aflægger besøg hos tre borgere, som har hukommelsesmæssige udfordringer/demens. Alle tre borgere fremstår veltilpasse og taler varmt om leverandørens medarbejdere. En borger lyser op, når der tales om den faste medarbejder, som borgeren kan henviser til ved navn.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for pleje og omsorg for borgere med demens. En medarbejder italesætter, at plejen og omsorgen for borgere med demens helt overordnet handler om at skabe stemninger og holde borgernes humør oppe. I plejen og omsorgen for borgerne beskriver medarbejderne, at de ved brug af guidning, støtte og motivation reflekterer og handler på det, de ser. Medarbejderne beskriver ligeledes fokus på, at der udvises en rolig adfærd og at der kommunikeres præcist og i korte sætninger.

Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring med kommunens demenskoordinator i forhold til plejen og omsorgen for borgere med demens.

Borgernes selvbestemmelsesret sikres ved at respektere de valg, borgeren selv tager. Hvis en borger frasiger sig hjælpen, tænkes i alternative løsninger som eksempelvis at tilbyde hjælpen på et andet tidspunkt.

Medarbejderne beskriver, at det gode pårørendesamarbejde understøtter muligheden for at sikre borgernes selvbestemmelsesret.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med faglige tiltag i forhold til demens, så der sikres særdeles tilfredsstillende forhold.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvordan der arbejdes ud fra en faglig tilgang hos borgere med demens.

3.2.8 Mad og måltider**Data****BORGERINTERVIEW**

For de borgere, som får hjælp til mad og måltider, beskriver alle tilfredshed med hjælpen. En borger fortæller, at medarbejderne er gode til at motivere og nøde borgeren til at spise. En anden borger fortæller, at der hver dag spørges ind til, hvad borgeren ønsker at spise. Borgeren oplever, at der er et godt samarbejde med medarbejderne.

En tredje borger fortæller, at der er et godt samarbejde omkring opvarmningen af den varme mad. Medarbejderne indstiller mikroovnen, og så kan borgeren selv starte den og spise maden på præcis det tidspunkt, hun ønsker. En fjerde borger fortæller, at han forsøger at gøre så meget omkring maden selv som muligt, og at medarbejderne er søde til at følge op og spørge ind til, om han har spist, og om der er noget, de skal gøre.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med mad og måltider. Hertil beskrives fokus på at inddrage borgerne, og spørge ind til ønsker for maden. En medarbejder beskriver, at hun også er opmærksom på at hjælpe borgerne med at få indkøbt varer, som eksempelvis smørrebrødet til frokost kan pyntes med, så maden kan anrettes på en appetitvækkende måde.

I forhold til borgere med ernæringsmæssige udfordringer beskriver medarbejderne fokus på tilbud om proteindrikke og eventuel vejning. Medarbejderne oplyser, at borgere med ernæringsmæssige udfordringer typisk er visiteret til en indsats i forhold til ernæring. Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring med diætisten, når der er behov herfor.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med mad og måltider på særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Helsingør Kommunes Sundhedspolitik "Lev godt og længe".

Tilsynet vurderer, at hjælpen til mad og måltider er tilpasset borgernes behov, og at borgerne er tilfredse med hjælpen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for relevante faglige observationer og handlinger i forhold til mad og måltider samt hvordan borgerne sikres selvbestemmelse.

3.2.9 Medicinhåndtering

Data	<p>BORGERINTERVIEW</p> <p>Seks borgere får hjælp til medicinadministration og udtrykker tilfredshed med hjælpen. En borger italesætter eksempelvis oplevelsen af, at medarbejderne er meget omhyggelige, og at de har helt styr på, hvilken hjælp borgeren har brug for. En anden borger fortæller, at han selv tager medicinen, men at medarbejderen følger op på, om han har gjort det.</p> <p>OBSERVATION</p> <p>For alle borgere observeres korrekt opbevaring af medicinen.</p> <p>ADMINISTRATION</p> <p>Hos alle borgere er der givet medicin, svarende til tilsynstidspunktet. Der ses korrekt kvittering for medicingivning. Der er administreret medicin svarende til tilsynstidspunktet for alle borgere.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne redegør for korrekt medicinadministration, herunder at der skal kvitteres for administrationen. Medarbejderne beskriver, at der tages kontakt til Hjemmesygeplejen, hvis der opstår tvivl om medicinadministrationen eller hvis der observeres uoverensstemmelser mellem antal tabletter dispenseret i doseringsæsker og medicinen angivet på medicinlisten. Medarbejderne beskriver opmærksomhed på, at der skal noteres anbrudsdatoer på præparater med begrænset holdbarhed. Endeligt redegør medarbejderne for, at medicin skal ses indtaget, før det kan betragtes som indtaget.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af medicinadministrationen og medicinhåndteringen er særdeles tilfredsstillende og i henhold til Sundhedsloven og Helsingørs Kommunes retningslinjer på området.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er særdeles tilfredse med hjælpen til medicinhåndtering.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan der arbejdes med medicinhåndtering og medicinadministration i praksis.</p>	

3.2.10 Sygepleje

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>For de borgere, som har støttestrømper på, observeres det, at strømperne er korrekt påsat.</p> <p>LEDELSESINTERVIEW</p> <p>Lederen oplyser, at nye medarbejdere introduceres til sygeplejeopgaver, ved at en social- og sundhedsassistent kører med ud på borgerbesøgene de første par dage. Udover fokus på at sikre korrekt udførelse af sygeplejeindsatserne er der i introduktionen også fokus på, at nye medarbejdere introduceres til at foretage korrekt dokumentation i forbindelse med eksempelvis kvittering af administreret medicin.</p>
-------------	--

Lederen har deltaget i en arbejdsgruppe sammen med visitationen, hvor det blandt andet blev afklaret, hvilke sygeplejeindsatser der kunne delegeres direkte til leverandøren uden først at gå gennem Hjemmesygeplejen. Leverandøren laver i ovenstående tilfælde selv handlingsanvisningen på sygeplejeindsatsen.

Internt i organisationen sikres god faglig sparring omkring sygeplejeindsatserne, og det italesættes overfor medarbejderne, at de ved enhver tvivl skal henvende sig til ledelsen eller social- og sundhedsassistenten.

Alle nye medarbejdere gennemgår et særligt introduktionsforløb, før de må varetage udlevering af medicin og herefter tildeles et såkaldt "medicinkørekort". Introduktionsforløbet omfatter gennemgang af instrukser og praksis-oplæring hos tre borgere. Tilsynsførende får fremvist skemaet, hvori der sker afkrydsning eftersom medarbejderen har gennemgået introduktionen. Leverandørens social- og sundhedsassistent følger op på medarbejderens kompetencer en gang årligt.

BORGERINTERVIEW

Borgerne har indsatser til støttestrømper og kateterpleje. Alle borgere giver udtryk for tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. En borger med kateter fortæller, at medarbejderne er meget omhyggelige med at vaske kateteret og tømme det. Såfremt der er problemer, kontakter medarbejderne Hjemmesygeplejen. Borgere, der får hjælp til på- og aftagning af støttestrømper fortæller, at medarbejderne observerer benene, smører med creme og er opmærksomme på eventuelle trykmærker.

MEDARBEJDERINTERVIEW

I forhold til arbejdet med sundhedslovsindsatser beskriver medarbejderne, at de føler sig kompetente til at udføre de opgaver, de stilles overfor. En medarbejder giver eksempel på undervisning i brugen af et særligt hjælpemiddel til påsætning af støttestrømper. Medarbejderne orienterer sig i handlingsanvisningen, før en opgave udføres. Ved uoverensstemmelse mellem den beskrevet handling og den indsats der skal leveres, tages kontakt til leverandørens social- og sundhedsassistent, som følger op på sagen.

Medarbejderne redegør for delegationspraksis og handlinger i forbindelse med opgaveoverdragede indsatser. Medarbejderne oplever, at de får en god introduktion til indsatserne og at der sikres opfølgning herpå. I nogle tilfælde modtages oplæring af kommunens hjemmesygeplejersker.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at delegerede sygeplejeindsatser udføres særdeles tilfredsstillende og i henhold til Sundhedsloven og Helsingørs kommunes retningslinjer på området.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af den delegerede sygeplejeindsats.

Tilsynet vurderer, at leverandøren arbejder med systematisk oplæring og opfølgning i forhold til delegeringsarbejdet, og at medarbejderne ud fra deres kompetenceniveau kan redegøre for, hvordan der arbejdes med de delegerede sygeplejeindsatser.

3.3 BORGEROPLEVET KVALITET

3.3.1 Borgerrettigheder

Data

BORGERINTERVIEW

Borgerne oplever særdeles tilfredsstillende inddragelse og at deres selvbestemmelsesret sikres.

En borger beskriver eksempelvis, at medarbejderne ikke prøver at tvinge noget ned over hovedet på ham. En anden borger fortæller, at medarbejderne er gode til at spørge ind og informere om, hvad der skal ske.

Borgerne giver udtryk for, at der ikke er behov for at klage, men at de ved behov herfor ville sende en mail, kontakte ledelsen eller tale med medarbejderen herom.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for samtykkeregler, hvor der indhentes samtykke inden kontakt til fx læge eller pårørende.

Medarbejderne har løbende gennem interviewet beskrevet forskellige eksempler på inddragelse af borgerne, og hvordan borgernes selvbestemmelse sikres.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgernes rettigheder overholdes, og at der er selvbestemmelse på særdeles tilfredsstillende niveau. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til reglerne på området.

3.3.2 Hverdag for borgerne

Data

OBSERVATIONER

En medarbejder er ved at gøre rent, da tilsynet kommer. Inden medarbejderen forlader boligen, siger medarbejderen pænt farvel og ønsker borgeren en god påske. Medarbejderen er smilende og taler til borgeren i øjenhøjde.

BORGERINTERVIEW

Flere borgere fortæller, hvordan tidspunktet for hjælpen tilpasses, således at de kan nå andre ting i deres hverdag. En borger får fx tidlig hjælp, så han kan komme på arbejde. En anden borger fortæller, at medarbejderne er gode til at tage hensyn til, at borgeren skal til træning.

En borger er meget tilfreds med den private leverandør, men beskriver andre forhold som gør hverdagen en smule vanskelig. Borgeren fortæller, at han har fået afvist at få hjælp fra den kommunale natpleje, hvis han eksempelvis en dag er ude til et aftenarrangement og kommer sent hjem. Ifølge borgeren begrundes afslaget med, at nattevagten ikke kender borgeren. Borgeren må derfor bede sine venner om hjælp til at komme i seng. Nogle gange skal han også tidligt afsted om morgenen, og har igen behov for hjælp af nattevagten. Borgeren oplever, at den private leverandør i disse situationer udviser stor fleksibilitet ved at møde ekstra tidligt ind. Borgeren skal blot selv huske at låse døren op, idet medarbejdernes nøglekort først virker efter kl. 6.30. Tilsynet er bevidst om, at borgerens oplevelse ikke umiddelbart har med leverandøren at gøre, men opfordrer lederen til at tale med kommunens myndighed om borgerens oplevelser.

Borgerne udtrykker særdeles stor tilfredshed med medarbejdernes kommunikation og adfærd.

En borger beskriver medarbejderne som *"helt fantastiske"* og en anden borger italesætter oplevelsen af, at der tales til hende som et *"voksnet og tænkende menneske"*. En tredje borger føler sig fortrolig med flere af medarbejderne og glædes ved at have en god relation til medarbejderne. Borgeren beskriver, at der er en god og humoristisk jargon.

Borgerne fortæller, at medarbejderne altid præsenterer sig, når de kommer, og at der altid siges pænt farvel. Borgerne oplever, at de taler med medarbejderne om hjælpen og at medarbejderne udviser en fleksibel tilgang.

En borger fortæller, at medarbejderne altid giver sig tid til at snakke med ham og at de er søde til at give ham et kram. Borgeren har ingen pårørende tæt på, og den gode kontakt til medarbejderne betyder derfor meget for borgeren.

MEDARBEJDERNEINTERVIEW

Medarbejderne redegør for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne italesætter eksempelvis fokus på, at:

- Huske at præsentere sig
- Udvide respekt for at man kommer i borgerens private hjem ved at anvende blå overtrækssko og tage overtøjet af
- Udvide interesse for borgeren, og være nærværende og lyttende i dialogen
- Respekttere borgerens valg
- Bruge humor
- Skabe en hyggelig stemning og atmosfære for at bringe glæde ind i borgerens liv.

Medarbejderne føler sig engagerede i jobbet og finder, at de udfører et meningsfyldt arbejde. Under gruppeinterviewet reflekterer medarbejderne over betydningen af netop at udvide stort engagement i udførelsen af pleje og omsorg overfor borgerne.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne finder, at de tilbudte indsatser på særdeles tilfredsstillende niveau svarer til deres behov.

Det vurderes, at borgerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd.

3.3.3 Pårørende

Data

PÅRØRENDEINTERVIEW

Tilsynet interviewer to pårørende.

Begge pårørende beskriver oplevelsen af at blive inddraget, når det er relevant. Der ringes til de pårørende, hvis der skal købes noget ind eller hvis der er observeret ændringer i borgernes helbredsmaessige tilstand.

De pårørende beskriver, at der er et godt samarbejde med leverandørens ledelse og medarbejdere. De pårørende beskriver, at der følges op på de aftaler, der indgås, og at der altid kommunikeres i en venlig og høflig tone, når de tager telefonisk kontakt til leverandøren. En pårørende sætter pris på, at det altid er let at få kontakt til leverandøren.

De pårørende beskriver medarbejderne som værende fleksible, nærværende og meget opmærksomme på borgernes behov. En pårørende udtrykker, at alle medarbejdere er smilende og venlige, og at de ofte får et grin sammen, hvilket den pårørende nyder.

LEDELSESINTERVIEW

Ledelsen beskriver, at der pt. ikke er klager fra pårørende.

Ved opstart af nye borgere laves en forventningsafstemning med både borgere og pårørende og det er lederens oplevelse, at netop denne indsats bidrager til at sikre et godt samarbejde. I pårørendesamarbejdet er der fokus på at tage udgangspunkt i den situation, som de pårørende befinder sig i. Nogle pårørende er i en krise, hvorfor det er vigtigt at udvide en lyttende og imødekommende adfærd. Lederen udtrykker, at man gerne vil give de pårørende oplevelsen af, at man strækker sig langt for at imødekomme særlige ønsker og behov.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver fokus på, at pårørende ofte har behov for at føle sig set og hørt. Derfor inddrages pårørende, når det er relevant og i det omfang, de ønsker det.

En medarbejder giver eksempler på, hvordan der under besøg hos en borger også er fokus på at være i dialog med borgerens ældre hustru. Medarbejderne beskriver ligeledes eksempler på samarbejde med pårørende, som involverer sig meget og i høj grad er en ressource for borgeren.

En medarbejder italesætter, at der i pårørendesamarbejdet skal være en opmærksomhed på, at det ikke nødvendigvis er alle forhold, som borgeren ønsker de pårørende involveret i, hvilket naturligvis respekteres. Medarbejderne henviser til regler for samtykke.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at pårørende samarbejdet er særdeles tilfredsstillende. De pårørende oplever medinddragelse og respektfuld kommunikation.

Det er tilsynets vurdering, at både ledelse og medarbejdere er opmærksomme på faktorer, der bidrager til at sikre godt samarbejde med pårørende.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

Overordnet kan formålet med BDO's tilsynskoncepter udtrykkes i følgende punkter. Tilsynet skal have fokus på:

- Om borgerne får den hjælp de har ret til efter loven og de beslutninger, der er truffet af byrådet samt kommunens kvalitetsstandarder og øvrige kommunale beslutninger
- Om hjælpen tilrettelægges og udføres fagligt og økonomisk forsvarligt.
- Om der er en god sammenhæng og kvalitet i indsatserne.
- Om der er en ligeværdig kommunikation og omgangstone mellem borgere og medarbejdere.
- Om indsatserne er forebyggende, så der gribes ind, inden mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.
- At bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i indsatserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- At indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale plejecentre, hjemmeplejegrupper og handicap- og psykiatritilbud

Uanset hvilket område der føres tilsyn med, har BDO fokus på den rehabiliterende tankegang, ligesom anbefalinger til fremadrettet udvikling tager sit naturlige udgangspunkt i, at rehabilitering er den overordnede faglige tilgang i Center for Sundhed og Omsorg.

4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de indsatser, som borgerne modtager i hjemmeplejen

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

5. VURDERINGSSKALA

Efter ønske fra Helsingør Kommune arbejder BDO ud fra nedenstående vurderingsskala ved tilsynene:

Samlet vurdering
1 - Særdeles tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">• Ingen anledning til bemærkninger
2 - Godt og tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">• Mindre fejl og mangler
3 - Nogenlunde tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">• Fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi
4 - Utilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">• Alvorlige fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi
5 - Meget utilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">• Alvorlige fejl og mangler som har væsentlig betydning for borgerens helbred og autonomi

5.1 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet beslattes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, med en sundhedsfaglig baggrund.

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 m.m.