



Tilsynsrapport Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Privat hjemmeplejeleverandør af personlig og praktisk hjælp - Nordens Pleje

Årligt ordinært tilsyn
Marts 2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Oplysninger om hjemmeplejen	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger til videre udvikling	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Opfølgning på foregående tilsyn	8
3.2 Faglig kvalitet	8
3.3 Borgeroplevet kvalitet	14
4. Tilsynets formål og metode	17
4.1 Formål	17
4.2 Metode	17
5. Vurderingsskala	18
5.1 Tilsynets tilrettelæggelse	18
Om BDO	19

Forord

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

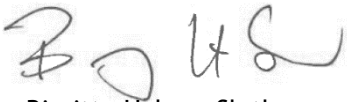
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af hjemmeplejen og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete hjemmepleje.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og 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.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



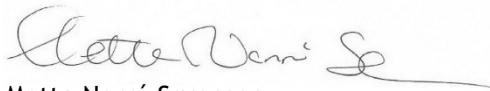
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

*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: Nordens Pleje, Rønnebær Allé 110 H, 3000 Helsingør

Direktør: Pelin Avci Fener

Antal borgere: 6

Dato for tilsynsbesøg: Den 21. marts 2024, kl. 11.00 - 15.00

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leder
- Tilsynsbesøg hos to borgere
- Interview med en medarbejder (leder)
- Gennemgang af dokumentation hos to borgere

Tilsynet blev varslet dagen før efter aftale med Helsingør Kommune.

Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til direktøren om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynsførende:

Gitte Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

Det overordnede indtryk af Nordens Pleje er, at forholdene hos den private leverandør kan karakteriseres som

Gode og tilfredsstillende

Dokumentation

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation i de to gennemgåede journaler er særdeles tilfredsstillende i forhold til Service- og Sundhedslovens krav og Helsingør Kommunes krav til dokumentation.

Tilsynet vurderer, at den skriftlige dokumentation er på et særdeles tilfredsstillende niveau. Tilsynet vurderer, at der sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen, og at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.

Tilsynet vurderer, at leverandøren på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange inden for dokumentationsområdet.

Instrukser og vejledninger

Tilsynet vurderer, at leverandøren er bekendt med Helsingør Kommunes instrukser og vejledninger, og at de anvender disse på et godt og tilfredsstillende niveau. Dog er det tilsynets vurdering, at der endnu ikke er udarbejdet instrukser til lokale arbejdsgange, hvilket direktøren vil udarbejde i nærmeste fremtid, så de er klar til fremtidige medarbejdere.

Utsigtede hændelser og læring

Tilsynet vurderer, at Nordens Pleje kan give eksempler på UTH samt har viden om, hvorledes der rapporteres og skabes læring ved UTH på et særdeles tilfredsstillende niveau. Nordens Pleje kan på faglig reflekteret vis redegøre for en systematisk organisering af UTH arbejdet, som skal sikre læring ved fremtidige medarbejdere.

Personlig pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at den personlige støtte og pleje er på et godt og tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at den interviewede borger modtager den hjælp, som borgeren har behov for, og at borgeren oplever kontinuitet og tryghed ved hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at leverandøren har fokus på at sikre borgerens individuelle plejebehov, samt at leverandøren på relevant vis kan redegøre for, hvorledes borgeren observeres for ændringer i helbredstilstand, og hvordan der relevant tages kontakt til hjemmesygeplejen.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres på et godt og tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig og hygiejnemæssig forsvarlig standard. Tilsynet vurderer, at de to interviewede borgere generelt er meget tilfredse med udførelsen af den praktiske hjælp, men at den ene borger ikke oplever at være informeret om en fast rengøringsdag.

Dertil vurderer tilsynet, at leverandøren på faglig reflekteret vis kan redegøre for området, herunder for brug af værnemidler, hvor det er påkrævet.

Rehabilitering

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i levering af hjælpen på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at borgernes ressourcer inddrages aktivt i hjælpen, og at borgerne oplever at få støtte til at være så selvhjulpne som muligt. Dertil er det tilsynets vurdering, at leverandøren på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive, hvorledes rehabilitering praktiseres i hverdagen og baggrunden for, at der arbejdes rehabiliterende.

Demens

Det er tilsynets vurdering, at Nordens Pleje har kendskab til demensfaglige metoder, som sættes i spil i tilgangen til borgere med nedsat kognitiv funktion. Dertil vurderer tilsynet, ud fra interviewet med leverandøren, at der på faglig reflekteret vis kan redegøres for, hvorledes viden inden for demens sættes i spil i praksis.

Mad og måltider

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

Tilsynet vurderer, at hjælpen til mad og måltider er tilpasset borgerens behov. Det er tilsynets vurdering, at borgeren oplever en god kvalitet i hjælpen. Dertil vurderes det, at der arbejdes med selvbestemmelse og inddragelse i forhold til mad og måltider, samt at leverandøren er opmærksom på ændringer i borgernes adfærd omkring mad og måltider.

Hverdag for borgerne

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at leverandøren er venlig, og at der udvises en respektfuld kommunikation og adfærd. Det vurderes, at leverandøren værner om borgernes hverdag og privatliv ved altid at sætte sig ind i adgangsforhold til boligen. Tilsynet vurderer, at leverandøren kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre en god og respektfuld dialog med borgerne.

Borgerrettigheder

Tilsynet vurderer, at borgernes rettigheder overholdes, og at borgerne oplever, at deres selvbestemmelse respekteres på et særdeles tilfredsstillende niveau.

Dertil er det tilsynets vurdering, at leverandøren kender reglerne på området.

Pårørende

Tilsynet vurderer, at der ud fra interview med ledelsen er et særdeles tilfredsstillende fokus og opmærksomhed på at understøtte pårørendesamarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen er bevidst om og opmærksom på at inddrage de pårørende aktivt i borgerforløbene fra starten for at understøtte et godt samarbejde.

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

2.2.1 Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at direktøren sørger for, at der udarbejdes lokale arbejdsgangsbeskrivelser til f.eks. hygiejne, uniformsetikette, forgæves gang, nødkald osv., så disse er tilgængelige for fremtidige medarbejdere.
2. Tilsynet anbefaler, at direktøren retter en opmærksomhed på, at levering af aftenhjælpen tilpasses beboerens vaner og ønsker.
3. Tilsynet anbefaler, at direktøren retter en opmærksomhed på, at borgeren er bekendt med, hvilken dag hjælpen leveres.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data:

Lederinterview

Leverandøren er nyetableret, og har ikke tidligere modtaget tilsyn. Der er således ikke anbefalinger til opfølgning fra tidligere.

Direktøren fortæller, at Nordens Pleje er en nyetableret virksomhed af levering af praktisk og personlig hjælp. Leverandøren er aktuelt mest optaget af at etablere en god grobund, herunder en stabil og sikker drift, så borgerne oplever kvalitet i hjælpen. Dertil er leverandøren optaget af at nå ud til flere borgere, men med fokus på hele tiden at sikre, at der er et solidt fundament i virksomheden, så hjælpen leveres i overensstemmelse med leverandørens værdier; tryghed og omsorg. Direktøren fremhæver, at der sikres tryghed og omsorg ved, at borgeren kun får besøg af medarbejdere, som borgeren kender i forvejen. I tilfælde af, at borgeren skal have hjælp af en anden medarbejder, vil denne have været introduceret til borgeren forinden. Leverandøren anvender ikke eksterne vikarer.

Leverandøren startede i en anden kommune for et år siden, og er efterfølgende udvidet med en afdeling i Helsingør Kommune. I Helsingør Kommune har leverandøren modtaget sin første borger for ca. tre måneder siden. Leverandøren har aktuelt flest borgere, der modtager praktisk hjælp, og en enkelt borger, der modtager hjælp til påklædning.

Direktøren fortæller at have et stort fokus på, at dokumentationen lever op til retningslinjerne. Dertil arbejdes der aktuelt med at udarbejde arbejdsgange for, hvorledes der dagligt skal sparres om borgerforløb ved daglige triagemøder, når der i fremtiden bliver ansat medarbejdere.

Aktuelt udfører direktøren, som er uddannet social- og sundhedsassistent, alle opgaver.

Tilsynets vurdering -

Det er første tilsyn hos leverandøren. Der er ikke vurderet på området.

3.2 Faglig kvalitet

3.2.1 Sundhedsfaglig dokumentation

Data:

OBSERVATION

Data er opsamlet i journal fra to borgere.

DØGNRYTMEPLANER

Døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede og aktuelle for begge borgere, og de indeholder alle handlevejledende beskrivelser af den personlige og/eller praktiske hjælp, som borgerne modtager over døgnnet. I døgnrytmeplanerne fremgår der beskrivelser af borgernes ressourcer, og hvordan de aktivt deltager under hjælpen. Dertil fremgår der beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter, som f.eks., adgangsforhold, pædagogisk tilgang, at borger har nedsat hørelse, og at borger har aldersrelateret nedsat hukommelse. Dertil ses der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, som f.eks. at borgeren er i faldrisiko, samt at borgeren har støv-allergi, og det er beskrevet, hvilke forebyggende handlinger der skal udføres. Planerne ses overskueligt opbyggede med anvendelse af tydelige overskrifter.

FUNKTIONSEVNETILSTANDE

I begge journaler fremgår funktionsevnetilstandene relevant aktiverede og opdaterede med beskrivelser af borgernes funktionsbegrænsning på det pågældende funktionsområde.

GENERELLE OPLYSNINGER

I begge journaler fremgår generelle oplysninger relevant udfyldte. Det ses, at der er taget stilling til alle felter, og i flere felter er der angivet bemærkningen; "ej oplyst", idet borgeren enten ikke har ønsket, at oplysningen blev journalført, eller at det ikke er vurderet relevant for borgerforløbet.

OBSERVATIONER

I den ene journal observeres observationer med forværring, idet borgeren har haft mavegener, og der ses dokumenteret opfølgning herpå. I den anden journal ses ingen observationsnotater siden leverandøren opstartede borgeren, idet der ikke har været observeret ændringer.

TRIAGE

Begge borgere er triagerede grønne på tilsynsdagen, hvilket er i overensstemmelse med borgernes tilstand.

MEDARBEJDERINTERVIEW (Foretaget med direktøren, som er udførende)

Direktøren fortæller at arbejde med dokumentationen som redskab i det daglige. Døgnrytmeplanen skal på detaljeret vis beskrive den hjælp, som leveres hos borgeren. Planen skal indeholde beskrivelse af borgerens ressourcer, herunder hvilke dele af opgaven, borgeren selv udfører. Dertil skal medarbejderens indsats beskrives, så medarbejderen ikke er i tvivl om, hvordan hjælpen hos den konkrete borger skal gives. I tilfælde af, at der er særlige rehabiliteringsfokus, skal dette også beskrives. Derudover skal planen indeholde beskrivelse af særlige opmærksomhedsområder, som f.eks. faldforebyggelse, forebyggelse af væskemangel, trykforebyggelse og forebyggelse af ernæringsproblematik.

Generelle oplysninger udfyldes ved opstart af borgeren eller løbende, som medarbejderen lærer borgeren at kende.

Funktionsevnetilstandene udfyldes af Visitationen ved visitering af ydelse, og opdateres løbende af leverandøren, så det sikres, at tilstandene altid beskriver borgerens nuværende funktionsbegrænsning.

Observationer anvendes til beskrivelser af ændringer og opfølgning. Direktøren fortæller, at borgerens triageringsniveau i Nexus altid tjekkes, og i tilfælde af, at en borger er blevet triageret gul eller rød ved hjemmesygeplejen, vil der altid blive skrevet observationsnotater eller der tages kontakt til sygeplejen for sparring.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation i de to gennemgåede journaler er særdeles tilfredsstillende i forhold til Service- og Sundhedslovens krav og Helsingør Kommunes krav til dokumentation.

Tilsynet vurderer, at den skriftlige dokumentation er på et særdeles tilfredsstillende niveau. Tilsynet vurderer, at der sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen, og at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.

Tilsynet vurderer, at leverandøren på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange inden for dokumentationsområdet.

3.2.2 Instrukser og procedurer

Data:

OBSERVATIONER OG LEDELSESINTERVIEW

Direktøren fortæller, at Nordens Pleje i Helsingør Kommune fortsat er en enkeltmandsvirksomhed. Direktøren udfører aktuelt alle ydelser hos borgerne.

Vedrørende instrukser og procedurer fortæller direktøren at anvende alle kommunens opdaterede instrukser, som er modtaget af Visitationen og gemt på direktørens computer, men at instrukserne også kan tilgås via kommunens hjemmeside.

Direktøren har ikke udarbejdet lokale instrukser, idet der endnu ikke er medarbejdere ansat hos leverandøren. Tilsynet har en dialog med direktøren omkring, hvilke instrukser der vil være relevante at udarbejde lokalt, og hvilke formkrav der er til udarbejdelsen. Direktøren fortæller at være bevidst herom, og vil straks gå i gang med udarbejdelsen af instrukser på bl.a. forgæves gang, nødkald og hygiejne.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Der henvises til afsnittet ovenfor.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at leverandøren er bekendt med Helsingør Kommunes instrukser og vejledninger, og at leverandøren anvender disse på et godt og tilfredsstillende niveau. Dog er det tilsynets vurdering, at der endnu ikke er udarbejdet instrukser til lokale arbejdsgange, hvilket direktøren vil udarbejde i nærmeste fremtid, så disse er klar til fremtidige medarbejdere.

3.2.3 Utilsigtede hændelser og læring

Data:

LEDELSESINTERVIEW

Direktøren fortæller, at der endnu ikke har været nogle utilsigtede hændelser (UTH) hos leverandøren i de tre måneder, leverandøren har eksisteret. Direktøren giver eksempler på UTH, såsom medicin, der ikke er givet, eller fald, hvortil der redegøres for, hvordan disse rapporteres ved samlerapportering eller direkte til STPS. Direktøren fortæller, at det er vigtigt at skabe læring af UTH, og at dette gøres ved at italesætte hændelser samt tale om, hvorledes hændelser forbygges. Direktøren vil, når der i fremtiden ansættes medarbejdere, have UTH som et fast punkt på sparringsmøder.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Der henvises til afsnittet ovenfor.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Nordens Pleje kan give eksempler på UTH samt har viden om, hvorledes der rapporteres og skabes læring ved UTH på et særdeles tilfredsstillende niveau. Nordens Pleje kan på faglig reflekteret vis redegøre for en systematisk organisering af UTH arbejdet, som skal sikre læring ved fremtidige medarbejdere.

3.2.4 Personlig pleje og støtte

Data:

OBSERVATION

Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Borgerne er særdeles soignerede og veltilpasse. Den ene borger klarer den personlige pleje selv, og den anden borger får en let hånd til påklædning samt hjælp til bad. Borgeren ses med rent tøj, friseret og med velsoignerede negle.

BORGERINTERVIEW

Borgeren, som modtager hjælp til personlig pleje, giver udtryk for at være overvejende tilfreds med hjælpen. Borgeren fortæller at have skiftet leverandør, og at hjælpen fra Nordens Pleje er af bedre kvalitet. Borgeren giver udtryk for, at hjælpen generelt passer til borgerens ønsker, vaner og behov, og at hjælpen for det meste leveres på de aftalte tidspunkter. Borgeren fortæller at få hjælp til at få strømper og bukser på, men at nu, hvor det er begyndt at blive lysere om morgenen, så vil borgeren gerne have hjælpen tidligere end vanligt. Borgeren fortæller at have ringet til leverandøren om morgenen på tilsynsdagen for at få hjælpen tidligere, og at hjælpen kom med det samme. Borgeren fortæller, at tidspunktet for levering af hjælpen kan svinge med en halv time, hvilket borgeren finder i orden. Borgeren fortæller, at det er den samme medarbejder, som kommer og hjælper. Borgeren fortæller at være tryk ved leverandøren, og understreger, at borgeren ikke var tryk ved den tidligere leverandør.

Borgeren fortæller at få hjælp til bad en gang om ugen, men at borgeren ikke har fået bad i denne uge. Borgeren bekræfter, at når hjælpen til bad leveres, så er den tilfredsstillende.

Direktøren fortæller efterfølgende til tilsynet, at borgeren har fået bad, og at der aldrig er afvigelser fra den fastlagte badedag, men at borgeren ofte ikke husker at have været i bad.

Tilsynet observerer, at borgeren fremstår mindre hukommelsessvækket og mindre relevant i tid og sted.

Omkring hjælpen til at komme i nattøj om aftenen fortæller borgeren at denne indimellem leveres for tidligt, og i disse tilfælde oplever borgeren at skulle have sin slåbrok på i to timer, inden borgeren går i seng.

MEDARBEJDERINTERVIEW (Foretaget med direktøren, som er udførende)

Direktøren fortæller, at hjælpen til den personlige pleje altid tilpasses individuelt til den konkrete borger. Alle borgerne er forskellige, og hjælpen leveres altid i et samarbejde med borgeren. Nogle borgere skal der opbygges en relation til, før det er muligt at få lov at hjælpe. Døgnrytmeplanen anvendes som et redskab til at levere den aftalte pleje.

Direktøren fortæller, at i tilfælde af, at en ny medarbejder skal overtage en borgers pleje, vil denne først blive introduceret og oplært, så medarbejderen og borgeren kender hinanden den første gang, hvor medarbejderen skal levere hjælpen alene. Direktøren fremhæver, at det er meget vigtigt, at borgeren oplever at kende de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem.

Direktøren fortæller, at det er vigtigt at observere borgerens sundhedstilstand under plejen, og at der arbejdes forebyggende. F.eks. er direktøren opmærksom på korrekt hygiejne, tryksår og risiko for fald. Af teoretiske tilgange anvendes bl.a. Behovspyramiden, at der hos alle mennesker er fysiske, psykiske og sociale behov, som skal opfyldes.

Ved observation af forværring i en borger helbredstilstand vil direktøren, efter aftale med borgeren, kontakte hjemmesygeplejen eller borgerens læge.

Direktøren fortæller, at når der i fremtiden ansættes medarbejdere, vil der blive planlagt med fælles daglige sparringsmøder.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den personlige støtte og pleje er på et godt og tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at den interviewede borger generelt modtager den hjælp, som borgeren har behov for, og at borgeren oplever kontinuitet og tryghed ved hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at leverandøren har fokus på at sikre borgerens individuelle plejebenhov, samt at leverandøren på relevant vis kan redegøre for, hvorledes borgeren observeres for ændringer i helbredstilstand, og hvordan der relevant tages kontakt til hjemmesygeplejen.

3.2.5 Praktisk hjælp

Data:

OBSERVATION

De to interviewede borgere modtager begge hjælp til rengøring fra Nordens Pleje. Tilsynet observerer, at boligerne fremtræder ryddelige og rengjorte, svarende til borgernes ønsker og vaner. Den ene borger har netop haft rengøring på tilsynsdagen.

BORGERINTERVIEW

De to interviewede borgere udtrykker begge stor tilfredshed med kvaliteten og udførelsen af den praktiske hjælp. Den ene borger fortæller at være meget tilfreds med hjælpen, at hjælpen leveres på det aftalte tidspunkt, og at det er god kvalitet ud fra de rammer, der er givet fra kommunen. Borgeren fremhæver dog at have en oplevelse af, at kommunens kvalitetsstandarder ikke hænger sammen med den tid, som visiteres, men at det jo ikke har noget med Nordens Pleje at gøre. Borgeren er meget tilfreds med den måde, hvorpå der tales om tingene, og hvorledes der sammen med leverandøren prioriteres i opgaverne. Den anden borger er også tilfreds med hjælpen til rengøring, men borgeren oplever dog ikke at vide, hvilken dag rengøringen leveres. Tilsynet observerer, at borgeren fremstår mindre hukkommelsessvækket og mindre relevant i tid og sted.

Begge borgere fortæller, hvorledes de selv ordner de praktiske opgaver, som de magter.

MEDARBEJDERINTERVIEW (Foretaget med direktøren, som er udførende)

Direktøren fortæller at sikre, at borgerne modtager den praktiske hjælp, som de har behov for, ved at læse deres døgnrytmeplan inden levering af hjælpen. Direktøren fortæller, at det er vigtigt at afstemme med borgerne, hvad der skal hjælpes med den pågældende dag, så der altid er en dialog og entydig forståelse af, hvilke opgaver der skal prioriteres. F.eks. kommer leverandøren hos en borger, som har meget støv-allergi, og her er det vigtigt for borgeren, at tæpper og puder rystes i det fri, samt at der bliver støvsuget og vasket gulv. Direktøren redegør desuden for brug af værnemidler og afbrydelse af smitteveje, både i den daglige hjælp og støtte og i særlige smitterisiko-situationer. Leverandøren har værnemidler tilgængelige på kontoret.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres på et godt og tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig og hygiejnemæssig forsvarlig standard. Tilsynet vurderer, at de to interviewede borgere generelt er meget tilfredse med udførelsen af den praktiske hjælp, men at den ene borger ikke oplever at være informeret om en fast rengøringsdag.

Dertil vurderer tilsynet, at leverandøren på faglig reflekteret vis kan redegøre for området, herunder for brug af værnemidler, hvor det er påkrævet.

3.2.6 Rehabiliterende og aktiverende hjælp

Data:

BORGERINTERVIEW

Begge de besøgte borgere giver udtryk for at være deltagende i hjælpen med de ressourcer, de har. Den ene borger, som får en let hånd til påklædning samt bad, fortæller at have et ønske om at klare så meget som muligt selv. Leverandøren hjælper kun med det højst nødvendige under badesituationen efter borgerens eget ønske. Den anden borger, som kun får praktisk hjælp, fortæller, at sengen ofte redes i fællesskab.

MEDARBEJDERINTERVIEW (Foretaget med direktøren, som er udførende)

Direktøren redegør for den rehabiliterende tilgang i den daglige hjælp. At rehabilitering betyder at give hjælp til selvhjælp. Det handler om at forebygge, at borgeren taber funktionsevne, hvilket gøres ved, at borgeren støttes i at gøre så meget som muligt selv, og at den som yder hjælpen, er bevidst om ikke at overtage for borgeren, men at være tålmodig. Direktøren understreger, at det giver livskvalitet for borgerne, når de selv kan.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i levering af hjælpen på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandards. Tilsynet vurderer, at borgernes ressourcer inddrages aktivt i hjælpen, og at borgerne oplever at få støtte til at være så selvhjulpne som muligt. Dertil er det tilsynets vurdering, at leverandøren på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive, hvorledes rehabilitering praktiseres i hverdagen og baggrunden for, at der arbejdes rehabiliterende.

3.2.7 Demens

Data:

OBSERVATION

Leverandøren har ikke borgere med en demensdiagnose, men den ene borger, som er udpeget af tilsynet, har alderssvarende hukommelsesudfordringer.

Tilsynet observerer, at leverandøren indhenter samtykke til interview af tilsynet. Det er leverandørens vurdering, at en fysisk kontakt ved indhentelse af samtykke vil være bedst for borgeren, idet borgeren har svært ved at modtage informationer over telefonen.

Tilsynet observerer, hvorledes borgeren mødes med et åbent kropssprog og med et smil. Borgeren fremstår først en smule forvirret, og borgeren beroliges ved, at leverandøren kort og præcist fortæller, hvad tilstedeværelsen omhandler. Der anvendes korte sætninger, og borgeren sikres mulighed for at lade informationerne bundfælde. Borgeren samtykker til deltagelse i tilsynet, hvorefter borgeren guides ind i sin stue på en rolig og nærværende måde. Leverandøren forlader boligen, efter at have sikret sig, at borgeren er tryk ved tilsynets tilstedeværelse.

MEDARBEJDERINTERVIEW (Foretaget med direktøren, som er udførende)

Direktøren fortæller, at ud af de seks borgere, som Nordens Pleje har ydelser hos, er der ikke ingen borgere med demensdiagnose, men at direktøren har viden inden for området, og vil være klædt fagligt på til opgaven. Direktøren fortæller, at ved borgere med demens er det vigtigt med kontinuitet og rutiner. Det er vigtigt, at det er den samme medarbejder, der varetager hjælpen, da hjælpen helst skal leveres på den samme måde hver gang for ikke at forvirre borgeren. Hjælpen skal understøtte struktur og faste rammer for borgeren. F.eks. skal morgenrutinen helst forløbe på samme vis hver dag, idet der ikke skal så mange afvigelser til, før den demensramte borger kan blive forvirret og utryk. Dertil er det vigtigt med tålmodighed, og at give borgeren plads til at udtrykke sig.

Tilsynets vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at Nordens Pleje har kendskab til demensfaglige metoder, som sættes i spil i tilgangen til borgere med nedsat kognitiv funktion. Dertil vurderer tilsynet, ud fra interviewet med leverandøren, at der på faglig reflekteret vis kan redegøres for, hvorledes viden inden for demens sættes i spil i praksis.

3.2.8 Mad og måltider

Data:

BORGERINTERVIEW

Den ene af de interviewede borgere modtager hjælp til anretning af morgenmad og frokost. Borgeren fortæller at være yderst tilfreds med hjælpen og den måde, leverandøren leverer hjælpen på i en dialog med borgeren. Hjælpen leveres på det aftalte tidspunkt. Maden tilberedes appetitligt, og leverandøren sørger for, at der bliver luftet godt ud i boligen, hvilket hjælper på appetitten.

MEDARBEJDERINTERVIEW (Foretaget med direktøren, som er udførende)

Direktøren fortæller, at hjælpen til tilberedning af mad og måltider tilpasses borgernes individuelle behov, ønsker og vaner. Hjælpen leveres på det tidspunkt, hvor det passer ind i borgerens dagsrytme. Direktøren fortæller, at borgeren støttes til at vælge næringsrige ingredienser, samt at borgerens ernæringstilstand observeres i forhold til problematikker eller ændringer. Observeres en borger med ændringer, f.eks. hvis en borger spiser mindre end vanligt, vil direktøren gå i dialog med borgeren, indhente samtykke til at kontakte hjemmesygeplejen samt dokumentere ændringerne. Vurderes det, at borgeren kan have behov for samvær under måltidet eller har behov for hjælp til at spise, vil Visitationen kontaktes.

Tilsynets vurdering - 1

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

Tilsynet vurderer, at hjælpen til mad og måltider er tilpasset borgerens behov. Det er tilsynets vurdering, at borgeren oplever en god kvalitet i hjælpen. Dertil vurderes det, at der arbejdes med selvbestemmelse og inddragelse i forhold til mad og måltider, samt at leverandøren er opmærksom på ændringer i borgernes adfærd omkring mad og måltider.

3.3 Borgeroplevet kvalitet

3.3.1 Borgerrettigheder

Data:

BORGERINTERVIEW

Begge de interviewede borgere giver udtryk for at føle sig inddragede i opgaverne, og de oplever selvbestemmelse i hjælpen. Den ene borger fortæller, at leverandøren altid ringer for at aftale det præcise tidspunkt for levering af rengøringshjælpen, hvilket borgeren er glad for, da det giver borgeren bedre mulighed for at planlægge sin dag. Den anden borger fortæller, at det nogle gange kan være forvirrende, når der pludselig står en medarbejder i stuen. Borgeren fortæller derefter, at det nok ikke kan være anderledes, for borgeren har nedsat hørelse, og kan ikke altid høre, når døren åbnes. Borgeren udtrykker samtidig at være taknemmelig for hjælpen. Ingen af borgerne har haft behov for at klage over hjælpen, men hvis der skulle opstå behov for at klage, ville de sige det til direktøren af Nordens Pleje eller kommunen.

MEDARBEJDERINTERVIEW (Foretaget med direktøren, som er udførende)

Direktøren fortæller, at der altid vil blive indhentet samtykke fra borgeren i tilfælde af, at der tages kontakt til eksterne samarbejdspartnere, som f.eks. Visitationen, hjemmesygeplejen eller pårørende.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgernes rettigheder overholdes, og at borgerne oplever, at deres selvbestemmelse respekteres på et særdeles tilfredsstillende niveau.

Dertil er det tilsynets vurdering, at leverandøren kender reglerne på området.

3.3.2 Hverdag for borgerne

Data:

OBSERVATIONER

Der observeres en imødekommende og venlig kommunikation, da den ene borger kontaktes telefonisk i forbindelse med indhentning af samtykke til besøg af tilsynet. Borgeren forklares kort og præcist, hvad besøget går ud på, og borgeren samtykker til at være med i tilsynet. Der observeres en venlig, lyttende og anerkendende kommunikation.

BORGERINTERVIEW

Begge borgere oplever at modtage den hjælp, de har brug for, med respekt for deres privatliv. Borgerne fortæller, at leverandøren træder ind i boligen på aftalt vis. Den ene borger ønsker, at leverandøren selv låser sig ind, og giver sig til kende med det samme, og den anden borger påpeger, at det er vigtigt, hvilken hoveddør leverandøren går ind af, hvilket altid overholdes. Begge borgere udtaler, at leverandøren er venlig og imødekommende. Den ene borger giver dog udtryk for at savne lidt ældre damer i hjælpen, idet borgeren kan finde det svært at opleve sig forstået pga. den store aldersforskel, men borgeren udtrykker samtidigt, at det nok er et vilkår ved at være blevet så gammel.

Begge borgere oplever generelt at modtage den hjælp, som de har behov for. Dog oplever den ene borger ikke at have nok visiteret hjælp til rengøring, men at det ikke har noget med Nordens Pleje at gøre.

MEDARBEJDERINTERVIEW (Foretaget med direktøren, som er udførende)

Direktøren fortæller, at det er vigtigt altid at sætte sig ind i, hvilke forhold der gør sig gældende omkring adgangsforhold til boligen. Dertil fremhæves det, at det er vigtigt altid at præsentere sig som det første, når der trædes ind i en borgers hjem.

Dertil fortæller direktøren, at der i kommunikationen med borgerne lægges vægt på følgende:

- At være i øjenhøjde.
- At borgeren ikke kommer til at føle sig nedgjort.
- At være anerkendende og lyttende.
- At kommunikationen tilrettelægges individuelt.
- At borgeren oplever sig inkluderet og inddraget.
- At udvise en professionel rolle.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at leverandøren er venlig, og at der udvises en respektfuld kommunikation og adfærd på et særdeles tilfredsstillende niveau. Det vurderes, at leverandøren værner om borgernes hverdag og privatliv ved altid at sætte sig ind i adgangsforhold til boligen. Tilsynet vurderer, at leverandøren kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre en god og respektfuld dialog med borgerne.

3.3.3 Pårørende

Data:

PÅRØRENDEINTERVIEW

Flertallet af de seks borgere, som Nordens Pleje leverer hjælp til, varetager selv egne sundhedsinteresser samt kontakten til Nordens Pleje.

En borger, der modtager let hjælp til personlig pleje, har en pårørende, men det har på tilsynsdagen ikke været muligt at komme i kontakt med denne.

LEDELSESINTERVIEW

Direktøren fortæller, at der prioriteres et tæt samarbejde med pårørende, hvor der er behov. Leverandøren har endnu ikke oplevet, at der har været behov for samarbejde med pårørende, idet borgerne selv administrerer kontakten. Direktøren nævner, at der har været taget kontakt til pårørende omkring hjælp til at bestille en fodterapeut eller frisør. Dertil fortæller direktøren, at nye borgere vil blive inviterede til et opstartsmøde, hvor borgerne opfordres til at invitere pårørende med. Direktøren fremhæver, at pårørende anses som en vigtig ressource for borgeren og for samarbejdet om at give borgeren en god pleje.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der ud fra interview med ledelsen er et særdeles tilfredsstillende fokus og opmærksomhed på at understøtte pårørendesamarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen er bevidst om og opmærksom på at inddrage de pårørende aktivt i borgerforløbene fra starten.

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 ydelserne 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 direktørens 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 ydelser, 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 Ingen anledning til bemærkninger
2 - Godt og tilfredsstillende Mindre fejl og mangler
3 - Nogenlunde tilfredsstillende Fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi
4 - Utilfredsstillende Alvorlige fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi
5 - Meget utilfredsstillende Alvorlige fejl og mangler som har væsentlig betydning for borgerens helbred og autonomi

5.1 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet 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 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.