



Tilsynsrapport Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Privat hjemmeplejeleverandør af praktisk hjælp
Renell

Uanmeldt 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	7
3.1 Opfølgning på foregående tilsyn	7
3.2 Faglig kvalitet	8
3.3 Borgeroplevet kvalitet	11
4. Tilsynets formål og metode	14
4.1 Formål	14
4.2 Kontrolperspektivet	14
4.3 Lærings- og udviklingsperspektivet	14
4.4 Tilsynets metoder	14
4.5 Tilsynets tilgang	15
5. Vurderingsskala	15
5.1 Tilsynets tilrettelæggelse	15
Om BDO	16

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



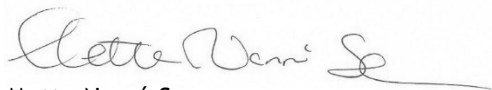
Birgitte Hoberg Sloth

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: Renell, Haderslevvej 18, 3000 Helsingør

Administrerende direktør: Simon Elleskov
Driftsleder: Elizabeth Allentoft

Antal borgere: ca. 700

Dato for tilsynsbesøg: Den 14. marts 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leder
- Tilsynsbesøg hos 10 borgere:
Heraf modtager en borger madservice
- Interview med tre medarbejdere (tre ufaglærte rengøringsassistenter)
- Gennemgang af dokumentation hos 10 borgere

Tilsynsførende:

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske
Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

Gode og tilfredsstillende

Opfølgning på foregående tilsyn

Tilsynet vurderer, at der siden tilsynet i 2023, hvor der ikke blev givet anbefalinger, er arbejdet særdeles tilfredsstillende med at holde kvaliteten af leveringen af den praktisk hjælp med fokus på den rehabiliterende tilgang.

Dokumentation

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er særdeles tilfredsstillende i forhold til Servicelovens og Helsingør Kommunes Krav til dokumentation. Det vurderes tillige, at den skriftlige dokumentation er særdeles tilfredsstillende relevant og ajourført samt, at der sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange for dokumentation og at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Tilsynet opfordrer dog til, at detaljer fra arbejdssedlen overføres til Nexus således at oplysningerne i begge systemer stemmer overens.

Instrukser og procedurer

Tilsynet vurderer, at der er udarbejdet relevante lokale instrukser og vejledninger. Det er tilsynets vurdering, at der mangler en tydelig vejledning i de hygiejniske retningslinjer, samt at der forekommer mindre mangler i forhold til at opfylde formkrav til instrukser (medarbejderhåndbogen). Det er tilsynets vurdering, at ledelsen kan redegøre for, hvordan instrukser og vejledninger anvendes i praksis. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne har kendskab til medarbejderhåndbogen, og at de anvender denne i hverdagen.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp er nogenlunde tilfredsstillende i henhold Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandards. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse, fraset fire borgere, der ikke finder rengøringskvaliteten tilfredsstillende på grund af manglende aftørring af gulve efter gulvvask. Tilsynet vurderer ligeledes, at to af de fire borgere, der er utilfredse, yderligt er utilfredse med manglende udførsel af de aftalte rengøringsopgaver. Tilsynet vurderer, at syv borgere ikke har kendskab til fleksibel hjemmehjælp.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for området på tilfredsstillende vis, dog bemærker tilsynet, at medarbejderne ikke er vidende om brug af engangsforklæder i forbindelse med rengøring af toiletter.

Rehabiliterende og aktiverende hjælp

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

Demens

Tilsynet vurderer på baggrund af de informationer, der oplyses af kontorpersonale, at der arbejdes med faglige tiltag i forhold demens. Det vurderes tillige, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende redegør for området og kan fortælle om deres kommunikative overvejelser.

Borgerrettigheder

Det er tilsynet vurdering, at borgernes rettigheder overholdes, og at der er selvbestemmelse på særdeles tilfredsstillende niveau. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne er bekendte med reglerne på området.

Hverdag for borgerne

Tilsynet vurderer, at borgerne finder, at de tilbudte ydelser passer til borgers behov i hverdagen på særdeles tilfredsstillende niveau. Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for, hvorledes de tilpasser kommunikationen individuelt til den enkelte borger.

Pårørende

På baggrund af interview med lederen og medarbejderne, vurderer tilsynet, at pårørende samarbejdet, er særdeles tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, ligeledes på baggrund af interview med ledelse og medarbejder, at pårørende medinddrages aktivt i det omfang, det er relevant.

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 bemærker, at oplysninger fra arbejdssedlen ikke stemmer overens med oplysningerne i Nexus og opfordrer til, at detaljer fra arbejdssedlen overføres til Nexus således at oplysningerne i begge systemer stemmer overens.

2.2.2 Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter arbejdet med at sikre, at leverandørens lokale retningslinjer og procedurer er tilrettede til leverandørens arbejdsforhold, og at de lever op til de formelle formkrav, herunder udarbejdelse af:
 - Vejledninger til medarbejderne om hygiejniske forholdsregler jf. SSI - nationale infektionshygiejniske retningslinjer.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter målrettede indsatser, som sikrer, at alle medarbejderne har kendskab til og efterlever de hygiejniske retningslinjer i forhold til brug af engangsforklæder i forbindelse med rengøring af toiletter.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på, at alle medarbejdere udfører den praktiske hjælp med fokus på kvalitet i udførslen af gulvvask således, at våde gulve ikke udgør en faldrisiko.
4. Tilsynet anbefaler at ledelsen retter opmærksomhed på medarbejdernes overholdelse af aftalte opgaver hos borgerne.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data:

Lederinterview

Renell modtog sidste år ingen bemærkninger eller anbefalinger.

Lederen af Renell fortæller, at de i denne periode fortsat har fokus på introduktion af den rehabiliterende tilgang hos deres medarbejdere. Lederen fortæller, at det kan være grænseoverskridende for mange af deres medarbejdere at spørge ind til, hvilke indsatser borgerne selv kan udføre. Renell har derfor udfærdiget en udførlig arbejdsbeskrivelse af hvilken rengøringstype, der skal udføres hos borgerne ud fra Helsingør Kommunes kvalitetstandarder. Med denne arbejdsbeskrivelse i hånden, kan medarbejderne bedre spørge ind til, hvilke indsatser borgerne selv kan klare og dermed forsøge at holde fokus på den rehabiliterende tilgang. Lederen forklarer, at en 'Rengøring type 4' er fuldt kompetenserende, hvor borgeren ikke kan deltage, mens en 'Rengøring type 3' er beskrevet, ved at borgeren skal deltage i det omfang, borgeren kan. Lederen beskriver dog, at det kan være udfordrende at forklare og anvende den rehabiliterende tilgang for medarbejdere med anden etnisk baggrund og med sparsomt dansk sprog.

Det er lederens oplevelse, at der er faldet ro i organisationen efter sidste års ændring af kvalitetsstandarderne i Helsingør Kommune, hvor rengøringen overgik til hver tredje uge. Lederen forklarer, at mange medarbejdere har haft svært ved at håndtere de nye rammer og at beskrivelsen af rengøringstyperne derfor er præciseret således, at det tydeligt er beskrevet, at medarbejderne må prioritere sammen med borgerne, hvilke indsatser der skal udføres. Lederen fortæller, at alle nye borgere opstartes med en arbejdspladsvurdering, for at sikre at gode arbejdsvilkår for medarbejderne, men ligeledes en god forventningsafstemning med borgerne.

Lederen fortæller, at nye medarbejdere får en grundig introduktion ved en erfaren kollega, hvor rengøringstyperne og Renells medarbejderhåndbog, 'Den lille praktiske', med beskrivelser af arbejdsgange og vejledninger gennemgås.

Lederen oplyser, at Renell nu har fået adgang til Helsingør kommunes elektroniske patientjournal, Nexus, hvilket har givet bedre mulighed for at udføre dokumentationsarbejdet. Renells to kontormedarbejdere står for at udarbejde handlingsanvisningerne på rengøringen i Nexus og overfører beskrivelserne til medarbejdernes ugeplan. Lederen forklarer, at medarbejderne på denne måde har de oplysninger og informationer om særlige hensyn, de har brug for, når de skal udføre rengøringen. Derudover beskriver lederen, at der er tydeligt beskrevet arbejdsgang, hvis der er ændringer i borgernes tilstand, eller hvis borgeren ikke lukker op, når medarbejderne kommer til hjemmet. I så fald skal kontoret straks kontaktes.

Lederen forklarer, at Helsingør Kommune har direktiver på demensområdet, som Renell lever op til, ved så vidt muligt at sørge for faste medarbejdere, der udfører rengøring hos de samme borgere. Lederen forklarer, at medarbejderne kender deres borgere godt og dermed kan melde ind til kontormedarbejderne, hvis de oplever ændringer i borgernes tilstande.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der siden tilsynet i 2023, hvor der ikke blev givet anbefalinger, er arbejdet tilfredsstillende med at holde kvaliteten af leveringen af den praktiske hjælp med fokus på den rehabiliterende tilgang.

3.2 Faglig kvalitet

3.2.1 Dokumentation

Data:

OBSERVATION

Data er opsamlet i journal fra 10 borgere.

Tilsynet observerer, at samtlige handlingsanvisninger indeholder beskrivelser af den aktuelle rengøringsindsats. Handlingsanvisningerne er systematisk opbygget og indeholder ligeledes rehabiliterende beskrivelser af borgernes indsatser f.eks., at borgeren tørrer støv af eller borgeren selv aftager senge-linned. Medarbejderne har ikke adgang til Nexus, hvorfor kontorets personale overfører oplysningerne fra handlingsanvisningerne til medarbejdernes arbejdsseddel. Tilsynet får forklaret, at medarbejderne giver tilbagemelding til kontorpersonalet, hvis de har ændringer til teksten på arbejdssedlen således, at dokumentationen altid er ajourført.

På arbejdssedlen findes generisk tekst, der beskriver de indsatser, der skal ydes til borgerne. Derudover er der oprettet specifikke handleanvisninger for den enkelte borger. For eksempel ses der en handleanvisning på hjælp til oprydning, udbæring af skrald og assistance med skift af sengelinned.

Arbejdssedlen indeholder også oplysninger om særlige hensyn hos borgerne samt informationer om aftaler med pårørende. For eksempel står der på en arbejdsseddel, at borger har nedsat syn og at en anden borger ønsker, at sønnen kontaktes, hvis døren ikke åbnes.

Medarbejderne på kontoret har adgang til de generelle oplysninger i Nexus og overfører oplysninger om borgernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer og begrænsninger til arbejdssedlen, ved nødvendighed for udførslen af rengøringen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de ikke har adgang til Nexus, men at deres arbejdsseddel indeholder de oplysninger, de har brug for, for at udføre deres arbejde. Hvis medarbejderne har ændringer eller nye oplysninger om borgerne, som de ønsker skal ændres i beskrivelserne på arbejdssedlerne, kontakter de kontoret. Medarbejderne forklarer, at dokumentationen på arbejdssedlen både indeholder generisk tekst med beskrivelse af rengøringspakken, men også beskrivelser af konkrete adgangsforhold, særlige hensyn og forhold i hjemmet. Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på ændringer i borgernes humør og sindstilstand og melder ændringerne ind til kontoret, der tager kontakt til Helsingør Kommunes hjemmepleje eller visitation ved behov.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er særdeles tilfredsstillende i forhold til Servicelovens og Helsingør Kommunes Krav til dokumentation. Tilsynet vurderer, at den skriftlige dokumentation er særdeles tilfredsstillende relevant og ajourført samt, at der sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange for dokumentation og at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.

Tilsynet opfordrer dog til, at detaljer fra arbejdssedlen overføres til Nexus således oplysningerne i begge systemer stemmer overens.

3.2.2 Instrukser og procedurer

Data:

OBSERVATIONER

Tilsynet bliver præsenteret for et skema, som indeholder spørgsmål til APV samt til, hvad borgeren selv kan udføre. Derudover præsenteres tilsynet for en medarbejderhåndbog "Den lille praktiske", der

indeholder beskrivelser af de rengøringsmidler, der anvendes til de forskellige rengøringsopgaver. Medarbejderhåndbogen indeholder yderligere instrukser, fx i forhold til, hvordan medarbejderne skal handle, hvis de kommer til en bolig, hvor borgeren ikke åbner døren. Dog konstateres det, at håndbogen ikke opfylder formelle krav til instrukser og procedurer, herunder hvem der er ansvarlig for udarbejdelse, dato for ikrafttrædelse og seneste ajourføring. Tilsynet bemærker ligeledes meget sparsomme oplysninger i forhold til de hygiejniske retningslinjer, samt vejledning til hvorledes medarbejderne skal forholde sig ved smitsomme sygdomme. Der ses ikke handlevejledende beskrivelser af håndhygiejne, handskeskift eller brug af engangsforklæde ved rengøring af toilet. Medarbejderhåndbogen indeholder beskrivelser af brug af klude og svampe, samt beskrivelser af, hvordan klude fra badeværelse skal adskilles fra klude til resten af huset.

LEDELSESINTERVIEW

Lederen beskriver, at medarbejderhåndbogen og rengøringstyperne gennemgås med alle medarbejdere og vejledningerne udleveres til medarbejderne, der oftest har dem liggende i bilen.

Lederen oplyser, at medarbejderne fra Renell, da de ikke har adgang til Nexus, ofte ikke er vidende om borgerens smitsomme sygdomme, medmindre de opdager hjemmeplejens værnemidler i hjemmet. Lederen forklarer, at medarbejderne på kontoret informerer rengøringsmedarbejderne med det samme, hvis de bliver informerede om smitsomme sygdomme og at der forefindes værnemidler på kontoret, som medarbejderne kan hente og benytte.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de har medarbejderhåndbogen liggende i bilen og benytter den som opslagsværk. Medarbejderne fortæller, at mange borgere efterspørger indholdet i deres rengøringsmidler og at de benytter medarbejderbogens qxl-koder til at fremsøge indholdet i produkterne, således at borgerne kan informeres om allergener. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de skal handle, hvis en borger ikke lukker op, svarende til instruksen i medarbejderhåndbogen.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er udarbejdet relevante lokale instrukser og vejledninger. Det er tilsynets vurdering, at der mangler en tydelig vejledning i de hygiejniske retningslinjer, samt at der forekommer mindre mangler i forhold til at opfylde formkrav til instrukser (medarbejderhåndbogen). Det er tilsynets vurdering, at ledelsen kan redegøre for, hvordan instrukser og vejledninger anvendes i praksis. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne har kendskab til medarbejderhåndbogen, og at de anvender denne i hverdagen.

3.2.3 Praktisk hjælp

Data:

OBSERVATION

Borgernes boliger fremstår generelt rene og ryddelige i overensstemmelse med borgernes ønsker og sædvanlige vaner. To boliger fremstår mindre rene med synligt snavs i køkken og stuer, begge borgere forklarer, at der skal rengøres dagen efter tilsynets besøg og at det derved er tre uger siden sidste rengøring.

BORGERINTERVIEW

Borgerne oplyser, at de generelt er tilfredse med kvaliteten af rengøringen, fraset fire borgere, som oplyser at de er mindre tilfredse. Tre af borgerne oplever, at gulvene ikke er ordentligt aftørrede efter gulvvask, hvorved gulvene er våde og glatte med risiko for fald. Ud af de fire borgere beskriver to borgere yderligt, at medarbejderne ofte går før den aftalte tid og at medarbejderne dermed ikke udfører de aftalte rengøringsopgaver.

Borgerne oplever, at hjælpen generelt passer til deres behov, og at deres ønsker og vaner imødekommes. Som en borger beskriver; *'Jeg ville ønske, der var mere tid, men det er jo kommunens standard.'*

Tre ud af ti borgere har kendskab til fleksibel hjemmehjælp og fortæller, at de har fået hjælp til forskellige praktiske opgaver. F.eks. nævner en borger at få hjælp til at aftørre hoveddøren pga. spildt væske, en anden borger nævner at få hjælp til aftørring af køkkenlåger. Syv borgere har ikke kendskab til fleksibel hjemmehjælp. En borger nævner, efter tilsynets beskrivelse af ordningen, at borgeren fremadrettet vil forsøge at benytte muligheden for fleksibel hjælp.

Flere borgere oplever, at der gennem de sidste måneder har været kontinuitet i leveringen, og at det hovedsageligt er en fast medarbejder, der leverer rengøringen. Borgerne tilkendegiver stor tilfredshed med at have en fast medarbejder, og de påpeger, at det skaber tryghed.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de har ansvar for at følge kvalitetsstandarderne og orienterer sig på arbejdsedlen i forhold til specifikke indsatser hos borgerne. Medarbejderne forklarer, at de er lydhøre i forhold til, om borgerne har andre behov eller ønsker på dagen for rengøringen svarende til den fleksible hjemmehjælp.

Medarbejderne fortæller, at de er særligt opmærksomme ved rengøring af badeværelse og toiletter, samt hyppigt benyttede overflader. Medarbejderne fortæller, at de altid benytter værnemidler i form af handsker men dog ikke engangsforklæder ved rengøring af toiletter. Medarbejderne kan redegøre for de hygiejniske retningslinjer og hvordan de adskiller klude og andre remedier fra rent til urent i bøligerne.

De adspurgte medarbejdere har endnu ikke stiftet bekendtskab med borgere i særlig smitterisiko, men henviser til, at de vil kontakte kontoret for vejledning ved behov.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp er nogenlunde tilfredsstillende i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse, fra-set fire borgere, der ikke finder rengøringskvaliteten tilfredsstillende på grund af manglende aftørring af gulve efter gulvvask. Tilsynet vurderer ligeledes, at to af de fire borgere, der er utilfredse, yderligt er utilfredse med manglende udførsel af de aftalte rengøringsopgaver. Tilsynet vurderer, at syv borgere ikke har kendskab til fleksibel hjemmehjælp.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for området på tilfredsstillende vis, dog bemærker tilsynet, at medarbejderne ikke er vidende om brug af engangsforklæder i forbindelse med rengøring af toiletter.

3.2.4 Rehabiliterende og aktiverende hjælp

Data:

BORGERINTERVIEW

Borgerne fortæller, at de aktivt deltager i den praktiske hjælp i det omfang, de formår. Flere borgere beskriver, at de hjælper med at tørre støv af og sikre ryddede overflader, således at medarbejderne kan komme til rengøring bedst muligt. En borger beskriver, hvorledes medarbejderen aftørre de øverste hylder og borgeren de nederste. Borgeren fortæller, at der ved fælles indsats ofte er tid til en lille snak, mens der bliver gjort rent.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne forklarer, at de er opmærksomme på at bevare borgerens ressourcer og inddrage borgerne med en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne beskriver, at de forsøger at motivere borgerne til at deltage i rengøringen ved at udføre opgaverne i fællesskab med borgeren. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan de aktiverer borgerne f.eks. ved at aftale, at borgerne tager sengelinned af, hvorefter medarbejderne lægger sengelinned på.

Tilsynets vurdering - 1

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

3.2.5 Demens

Data:

OBSERVATION

Under udtrækning af stikprøver til tilsynet, findes ikke borgere med demenssygdomme. Kontorpersonalet forklarer, at flere af deres borgere med demens er overgået til kommunal hjemmepleje og at det er årsagen til, at leverandøren på nuværende tidspunkt ikke kommer hos borgere med demens. Kontorpersonalet forklarer, at der normalt er stor opmærksomhed på at få dokumenteret kognitive udfordringer hos borgerne, således at medarbejderne er vidende om særlige hensyn eller tilgange i forhold til borgerne. Kontorpersonalet forklarer ligeledes, at de især hos borgere med demens, tilstræber, at det er samme faste medarbejdere, der udfører rengøringen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at det på deres arbejdsseddel er beskrevet, hvis en borger har hukommelses- eller andre kognitive funktionsnedsættelser. Dette giver medarbejderen en viden om borgerens kognitive evner og behov for støtte. Medarbejderne kan forklare, hvordan de anvender en afstemt kommunikation til borgere med kognitive funktionsnedsættelser og har bevidsthed om fokus på ro og tålmodighed. Medarbejderne fortæller, at de inddrager de pårørende efter aftale med borgeren, hvis der er ændringer i borgernes tilstand.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer på baggrund af de informationer, der oplyses af kontorpersonale, at der arbejdes med faglige tiltag i forhold demens.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende redegør for området og kan fortælle om deres kommunikative overvejelser.

3.3 Borgeroplevet kvalitet

3.3.1 Borgerrettigheder

Data:

BORGERINTERVIEW

Alle borgerne fortæller, at de føler sig inddragede og delagtiggjort i deres udførte indsatser. Dertil giver borgerne udtryk for generelt at opleve sammenhæng mellem den hjælp, de har behov for og den hjælp, der modtages. Alle interviewede borgere er vidende om, hvem de skal kontakte ved behov for klage og flere borgere tilkendegiver, at de ikke har haft noget at klage over.

Borgerne fortæller, at de har kendskab til fritvalsordningen og har valgt Renell grundet muligheden for tilkøb af ydelser.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne lægger vægt på at udvise respekt for borgernes hjem ved at banke på og præsentere sig inden adgang til boligen. Medarbejderne forklarer, at de altid lytter efter borgerens vaner og behov

og forsøger at efterleve de ønsker, borgerne måtte have. Medarbejderne kommer med eksempler, hvor de har efterkommet et behov om f.eks. rengøring af gæsteværelse eller et ønske om at benytte et specifikt rengøringsmiddel.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgernes rettigheder overholdes, og at der er selvbestemmelse på særdeles tilfredsstillende niveau.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med reglerne på området.

3.3.2 Hverdag for borgerne

Data:

OBSERVATIONER

Tilsynet møder ikke medarbejdere hos borgerne.

BORGERINTERVIEW

Borgerne fortæller, at de generelt oplever, at de modtager den hjælp, og de tilbud, de har behov for. En borger modtager foruden rengøring også madservice og en anden borger modtager tillige indkøbsordning.

Borgerne oplever et godt samarbejde med medarbejderne, f.eks. nævner en borger, at der har været et godt samarbejde om at flytte en rengøring til en anden dag. Mens en anden borger fortæller, at der har været et godt samarbejde med kontorphersonalet, da borgeren skulle ændre sin faste dag for rengøringen, men gerne ville beholde sin faste rengøringsmedarbejder.

Alle borgerne tilkendegiver, at kommunikationen fra medarbejdernes side er høflig, venlig og imødekommende.

MEDARBEJDERNEINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de sikrer, at borgerne modtager det rette tilbud ved f.eks. at vurdere, om borgernes evne til at medvirke til rengøringen, ændrer sig. Medarbejderne fortæller, at de melder tilbage til kontoret, hvis der er behov for mere eller mindre hjælp.

Medarbejderne beskriver, at de lægger vægt på en høflig og tydelig kommunikation, at de er opmærksomme på at udvise omhu med deres arbejde og at gøre borgerne tilfredse. Medarbejderne fortæller, at de forsøger at skabe en ligeværdig kommunikation og eventuelt lader borgerne trække sig tilbage i et andet rum, mens rengøringen foregår, hvis de har behov for det.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne finder, at de tilbudte ydelser passer til borgenes behov i hverdagen på særdeles tilfredsstillende niveau.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for, hvorledes de tilpasser kommunikationen individuelt til den enkelte borger.

3.3.3 Pårørende

Data:

PÅRØRENDEINTERVIEW

Tilsynet møder ingen pårørende ved besøg hos borgerne.

LEDELSESINTERVIEW

Lederen forklarer, at der er samarbejde med de pårørende, i det omfang borgerne ønsker det, da mange af borgerne har ressourcer til at svare for sig selv. Lederen fortæller, at de pårørende inddrages, hvis det er relevant for samarbejdet med borgerne. F.eks. laves individuelle aftaler med de pårørende, hvis borgeren har demens og ikke lukker op eller ved ændringer i borgernes tilstand.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de har sparsom kontakt til borgernes pårørende, da mange af borgerne er kognitivt friske. Enkelte borgere bor sammen med deres ægtefælle, hvor medarbejderne forklarer, at der kan være samarbejde omkring rengøringsindsatser som f.eks. sengeredning. Medarbejderne forklarer, at enkelte borgere kan have aftaler med de pårørende i forhold til kontakt, når rengøringshjælpen har været i hjemmet. Medarbejderne redegør for, at de altid forsøger at indgå et godt samarbejde med de pårørende og at rettidig kommunikation kan forebygge misforståelser i samarbejdet.

Tilsynets vurdering - 1

På baggrund af interview med lederen og medarbejderne vurderer tilsynet, at pårørende samarbejdet er særdeles tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, ligeledes på baggrund af interview med ledelse og medarbejdere, at pårørende medinddrages aktivt i det omfang, det er relevant.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

- Kontrollere, om kvaliteten af den service, som borgerne modtager, er i overensstemmelse med gældende lovgivning, Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder og kommunens administrative procedurer og retningslinjer, herunder instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgernes individuelle behov
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem den individuelle og konkrete visiterede afgørelse, og de indsatser, der leveres til den enkelte borger
- Identificere styrker og udviklingsområder i forhold til løsningen af opgaverne
- Sikre og bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse
- Skabe basis for at indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale tilbud.

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Uanset, hvilket område der er tale om, kombinerer tilsynskoncepterne to centrale aspekter - kontrol og læring - som er lige væsentlige.

4.2 Kontrolperspektivet

Kontrollen skal sikre, at regler og normer overholdes, og at borgerne modtager de ydelser, de har krav på ud fra de faglige og etiske standarder, der kan sættes for en ydelse. Samtidig kan kontrollen være medvirkende til at skærpe medarbejdernes fokus på at leve op til de centrale krav til deres arbejde.

4.3 Lærings- og udviklingsperspektivet

Læringsaspektet udfoldes på flere måder. Dette sker dels via medarbejderinterviews med spørgsmål til praksis, dels gennem interview med ledelsen om de administrative og ledelsesmæssige forhold samt via interview og dialog med borgerne og evt. pårørende for at belyse den borgeroplevede kvalitet. Spørgsmålene kan desuden danne grundlag for videre refleksion samt understøtte kvalitetsudviklingen og læring hos medarbejdere og ledelse.

Følgeskab med medarbejdere under tilsynet er ligeledes et vigtigt fokus for BDO og en væsentlig kilde til at forstå - og udfordre - i praksis. Dette giver indblik i medarbejdernes rutiner samt udviklingsområder og åbner op for frugtbare faglige drøftelser. På denne måde bibeholdes det lærende perspektiv - også, hvor der er udfordringer.

Tilsynet understøtter de bærende principper for kommunale tilsyn, som beskrevet i Politik for tilsyn - Helsingør Kommune.

4.4 Tilsynets metoder

I BDO's tilsynskoncepter kombineres en række metoder for at sikre stringent og systematisk dataindsamling. Til brug for tilsynene i Helsingør Kommune tager BDO udgangspunkt i faste skabeloner, udviklet på baggrund af tilbudsmaterialet og med fokus på objektivitet.

Formålet er at skabe et fundament for gennemsigtighed og sammenlignelighed i forhold til de forskellige undersøgte temaer. Metodisk tager BDO afsæt i en anerkendende tilgang med fokus på kontrol og kvalitet samt læring og udvikling. Der veksles i tilgangen mellem forskellige metoder henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation.

4.5 Tilsynets tilgang

Tilsynet tager udgangspunkt i teori om social kapital og den anerkendende og værdsættende tilgang med fokus på at lade sig inspirere af dét, der virker på den enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer.

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.