



# Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg  
Kommunal hjemmepleje og sygepleje samt private  
leverandører af hjemmepleje og praktisk hjælp  
Årsrapport 2024

# INDHOLD

|           |                                                            |           |
|-----------|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>SAMLET VURDERING .....</b>                              | <b>4</b>  |
| 1.1       | HELSINGØR KOMMUNES HJEMMEPLEJE OG SYGEPLEJE:.....          | 4         |
| 1.2       | PRIVATE LEVERANDØRER AF PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP: .....     | 5         |
| 1.3       | PRIVATE LEVERANDØRER AF PRAKTISK HJÆLP: .....              | 6         |
| <b>2.</b> | <b>VURDERING AF TEMAER PÅ TVÆRS AF LEVERANDØRERNE.....</b> | <b>7</b>  |
| 2.1       | OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN .....                      | 7         |
| 2.2       | FAGLIG KVALITET .....                                      | 10        |
| 2.2.1     | Sundhedsfaglig dokumentation.....                          | 10        |
| 2.2.2     | Instrukser og vejledninger .....                           | 13        |
| 2.2.3     | Utilsigtede hændelser og læring.....                       | 16        |
| 2.2.4     | Personlig støtte og pleje .....                            | 18        |
| 2.2.5     | Praktisk hjælp .....                                       | 20        |
| 2.2.6     | Rehabiliterende og aktiverende pleje .....                 | 23        |
| 2.2.7     | Demens .....                                               | 26        |
| 2.2.8     | Mad og måltider .....                                      | 29        |
| 2.2.9     | Medicinhåndtering .....                                    | 31        |
| 2.2.10    | Sygepleje.....                                             | 33        |
| 2.3       | BORGEROPLEVET KVALITET .....                               | 35        |
| 2.3.1     | Borgerrettigheder .....                                    | 35        |
| 2.3.2     | Hverdag for borgerne .....                                 | 38        |
| 2.3.3     | Pårørende .....                                            | 41        |
| <b>3.</b> | <b>KVALITETSUDVIKLING PÅ TVÆRS AF OMRÅDERNE.....</b>       | <b>44</b> |
| <b>4.</b> | <b>RESUMÉ AF ANBEFALINGER .....</b>                        | <b>46</b> |
| <b>5.</b> | <b>TILSYNETS FORMÅL .....</b>                              | <b>53</b> |

## FORORD

BDO har i 2024 haft til opgave at udføre uanmeldte tilsyn med Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje samt de private leverandører af henholdsvis hjemmepleje og praktisk hjælp. På baggrund af tilsynene udarbejder BDO en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene.

Rapporten er opbygget således, at der indledningsvist præsenteres en kort samlet vurdering af tilsynene. Efter dette følger en samlet vurdering på tværs af alle tilsyn i forhold til de undersøgte temaer. Herefter fremgår afsnit vedrørende kvalitetsudvikling på tværs. Endelig fremgår sidst i rapporten en opsummering af vurderinger og anbefalinger for hvert enkelt tilsyn.

*Med venlig hilsen*



**Partneransvarlig**  
Niels Kristoffersen  
Partner  
Mobil:  
Mail: nsk@bdo.dk



**Projektansvarlig**  
Mette Norré Sørensen  
Director  
Mobil: 4189 0475  
Mail: meo@bdo.dk

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



# 1. SAMLET VURDERING

BDO har i 2024 gennemført tilsyn i Helsingør Kommunes kommunale hjemmepleje og sygepleje, fordelt på tre grupper, fem private leverandører af pleje og praktisk hjælp og to private leverandører af praktisk hjælp.

På baggrund af det indsamlede datamateriale, og efterfølgende analyser heraf, har tilsynet vurderet følgende:

## 1.1 HELSINGØR KOMMUNES HJEMMEPLEJE OG SYGEPLEJE:

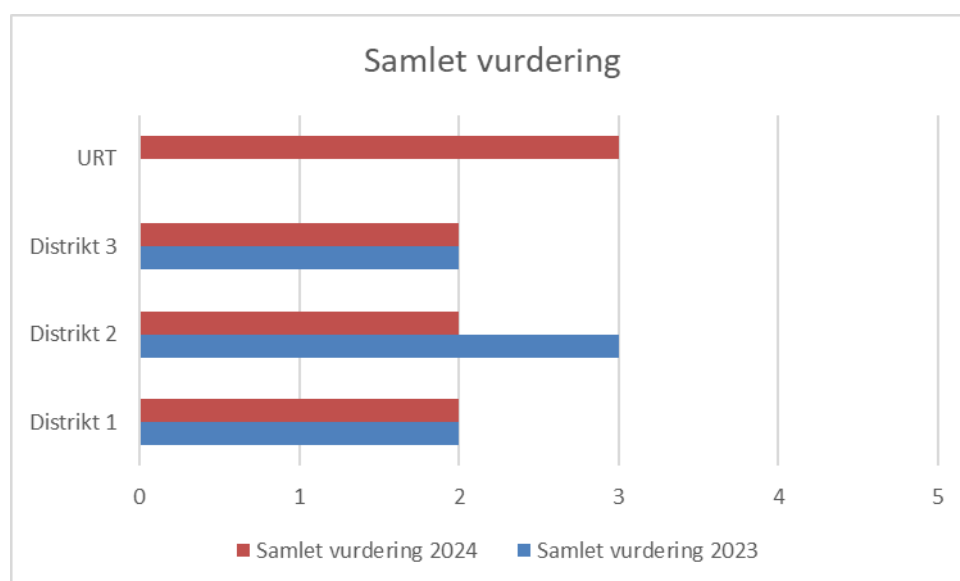
For de tre distrikter ses følgende samlede vurdering:

- Alle tre distrikter har opnået vurderingen Godt og tilfredsstillende - mindre fejl og mangler og URT har opnået vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende - fejl og mangler, som har betydning for borgerens helbred og autonomi.

Distrikt 1 og Distrikt 3 har dermed fastholdt vurderingen Godt og tilfredsstillende som ved tilsyn i 2023.

Distrikt 2 har opnået en højere vurdering, sammenlignet med vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende ved tilsynet i 2023.

URT modtager tilsyn for første gang i 2024.



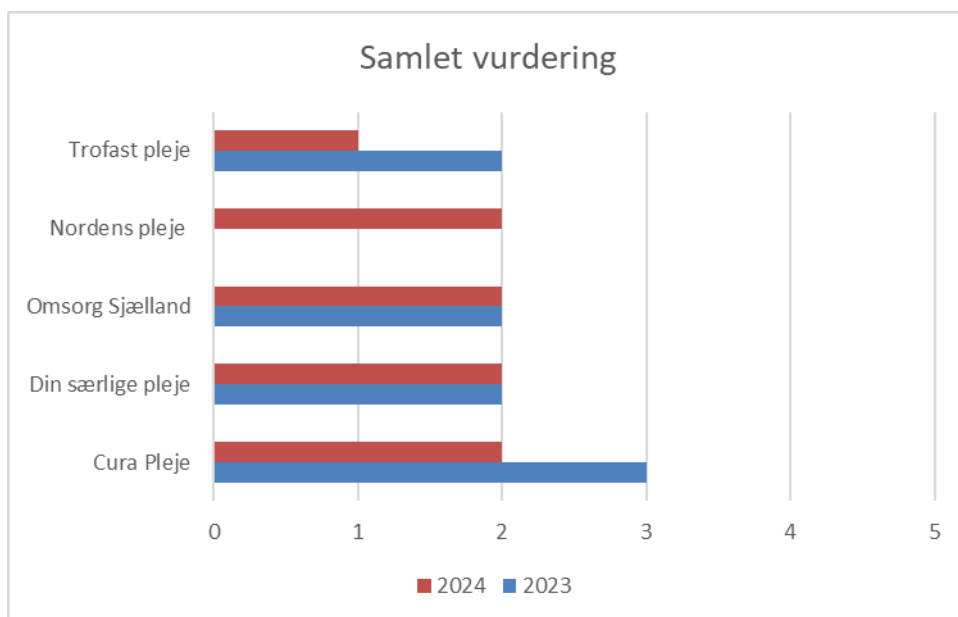
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## 1.2 PRIVATE LEVERANDØRER AF PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP:

For de fire private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp ses følgende samlet vurdering:

- Fire leverandører opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende - mindre fejl og mangler.
- En leverandør opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende - ingen anledning til bemærkninger.

Trofast pleje opnår den højeste vurdering Særdeles tilfredsstillende. Cura Pleje opnår en højere vurdering Godt og tilfredsstillende, sammenlignet med vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende i 2023. Omsorg Sjælland og Din Særlige Pleje fastholder vurderingen Godt og tilfredsstillende, og Nordens Pleje, som er en ny leverandør fra 2024, modtager ligeledes vurderingen Godt og tilfredsstillende.



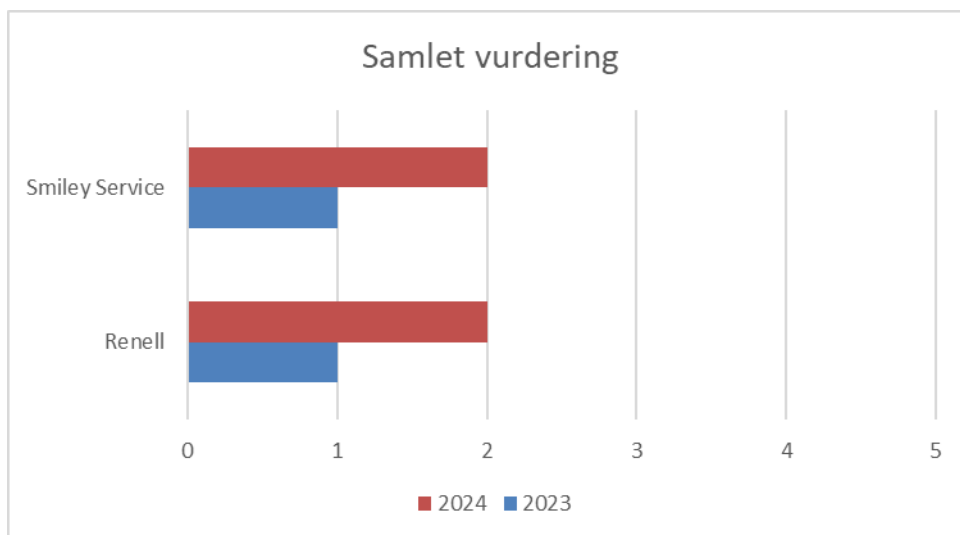
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

### 1.3 PRIVATE LEVERANDØRER AF PRAKTISK HJÆLP:

For de to private leverandører af praktisk hjælp ses følgende samlede vurdering:

- Leverandørerne har begge opnået vurderingen Godt og tilfredsstillende - mindre fejl og mangler.

Renell og Smiley Service har begge modtaget en lavere vurdering sammenlignet med vurderingen Særdeles tilfredsstillende ved tilsyn i 2023.



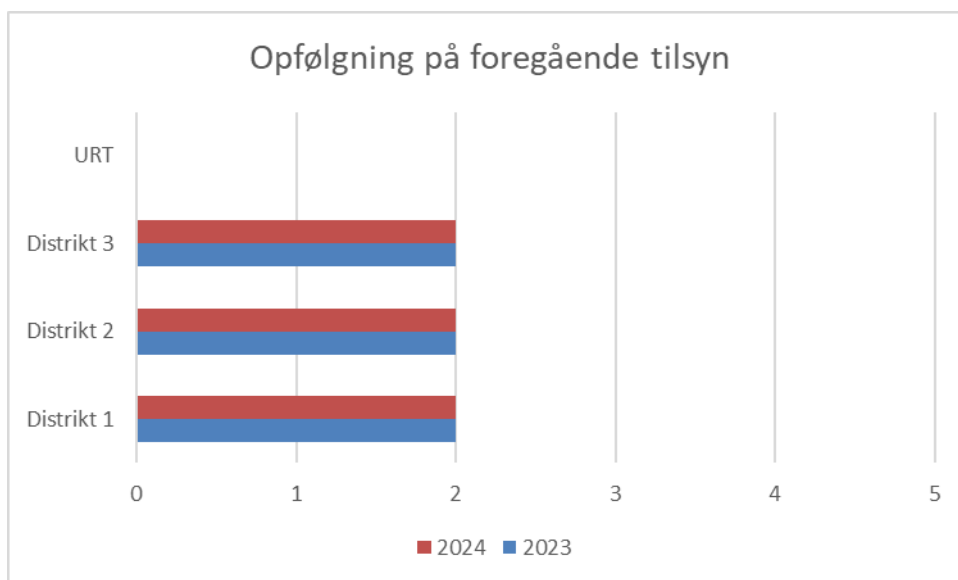
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## 2. VURDERING AF TEMAER PÅ TVÆRS AF LEVERANDØRERNE

### 2.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

#### Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje -Distrikt 1, 2 og 3

Tilsynet vurderer, at alle distrikter har arbejdet med udviklingspotentialerne og anbefalingerne fra 2023 på et Godt og tilfredsstillende niveau, og at alle tre distrikter fortsat er i en proces, hvor der arbejdes med udviklingstiltag på de forskellige temaer. URT modtager tilsyn for første gang i 2024, og er derfor ikke vurderet på dette område.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp

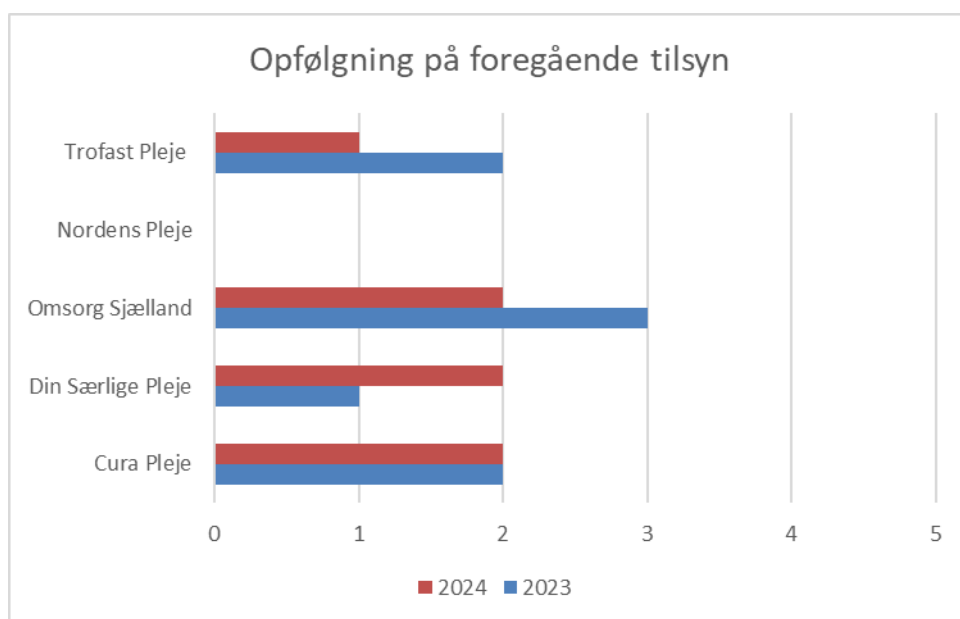
### - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland, Nordens Pleje og Trofast Pleje

Tilsynet vurderer, at alle leverandørerne har arbejdet med udviklingspotentialerne og anbefalingerne på et Godt og tilfredsstillende eller Særdeles tilfredsstillende niveau,

Det er tilsynets vurdering, at Trofast Pleje har fulgt Særdeles tilfredsstillende op på tilsynets få anbefalinger fra 2023.

Cura Pleje, Din Særlige Pleje og Omsorg Sjælland har efter tilsynets vurdering fulgt Godt og tilfredsstillende op på tilsynets anbefalinger fra 2023.

Nordens Pleje er en ny leverandør fra 2024, og er derfor ikke vurderet på dette tema.

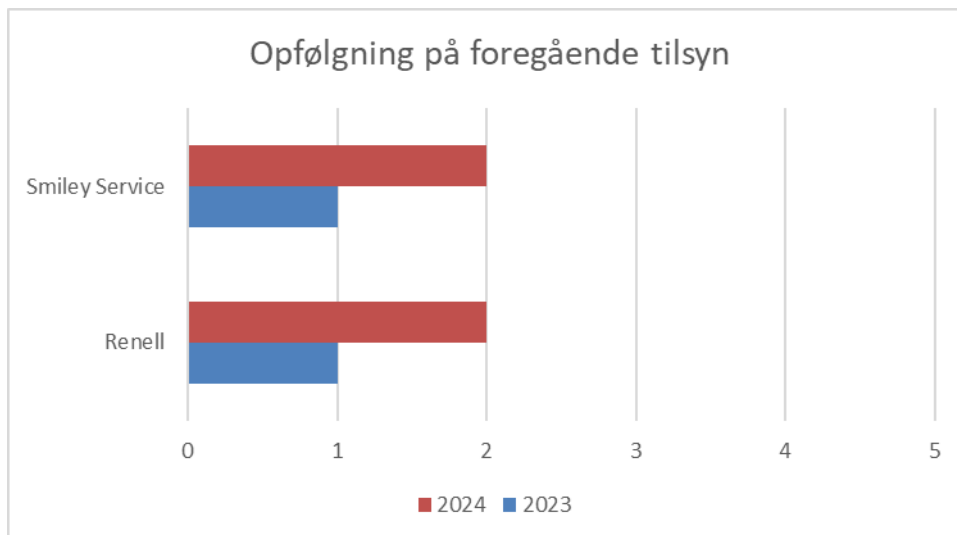


1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp -Renell og Smiley Service

Det er tilsynets vurdering i 2024, at de to leverandører af praktisk hjælp begge har fulgt Godt og tilfredsstillende op på tilsynets anbefalinger, men at der fortsat ses enkelte udviklingsområder ift. opdatering af lokale instrukser for brug af værnemidler.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## 2.2 FAGLIG KVALITET

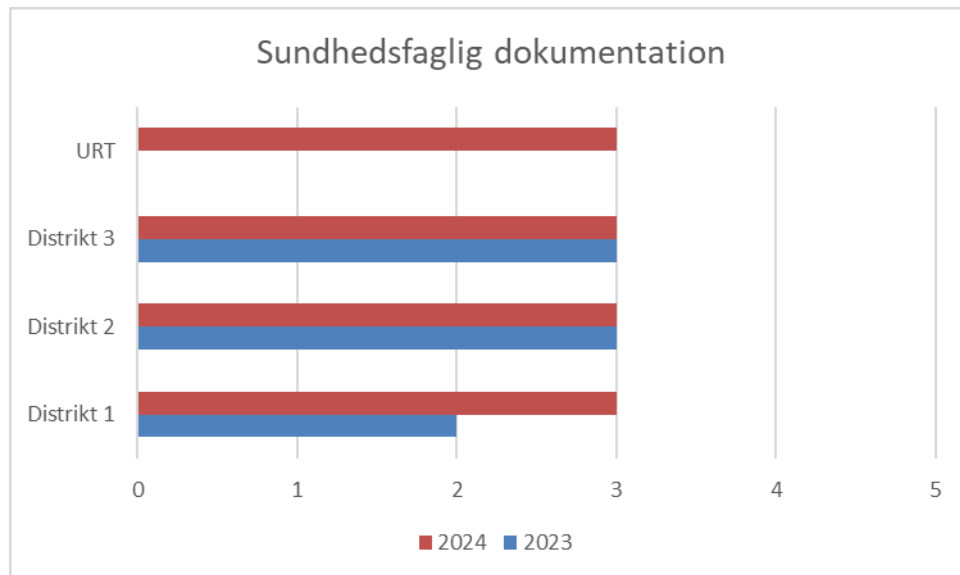
### 2.2.1 Sundhedsfaglig dokumentation

#### Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje -Distrikt 1, 2 og 3 og URT

Det er tilsynets vurdering, at Distrikt 2 og Distrikt 3 opnår den samme vurdering på dokumentation, mens Distrikt 1 opnår en lavere vurdering i 2024, sammenholdt med tilsyn i 2023. URT modtager tilsyn for første gang i 2024.

Det er tilsynets vurdering, at alle tre distrikter og URT opnår vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende i 2024. Fælles for de tre distrikter er, at der ses forbedret kvalitet af dokumentationen på servicelovsområdet, herunder døgnrytmeplaner og funktionsevnetilstande, men at der fortsat forekommer enkelte til flere udviklingsområder til konsekvent opdatering af disse ved ændringer. Dertil er det tilsynets vurdering, at der fortsat forekommer betydelige udviklingsområder til alle tre distrikter i forhold til dokumentation på sundhedslovsområdet, herunder opfølgning og sammenhæng mellem medicinliste, helbredstilstande, indsatser og handlingsanvisninger. For URT ses det, at den skriftlige dokumentation fremstår med en varierende kvalitet, hvor der generelt ses en fyldestgørende dokumentation på træningsindsatserne, fraset enkelte til flere mangler. På sygepleje- og plejeindsatserne ses flere og væsentlige udviklingsområder til dokumentationen ift. beskrivelser af den rehabiliterende indsats i døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger. Dertil ses enkelte til flere mangler til helbredstilstande, funktionsevnetilstande og generelle oplysninger. Tilsynet vurderer, at medarbejderne for distrikt 1, 2, 3 og URT generelt kan redegøre for dokumentationsarbejdet, og hvorledes denne anvendes i praksis.

Det er dermed tilsynets anbefaling, at ledelsen fortsætter med en målrettet indsats på området.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

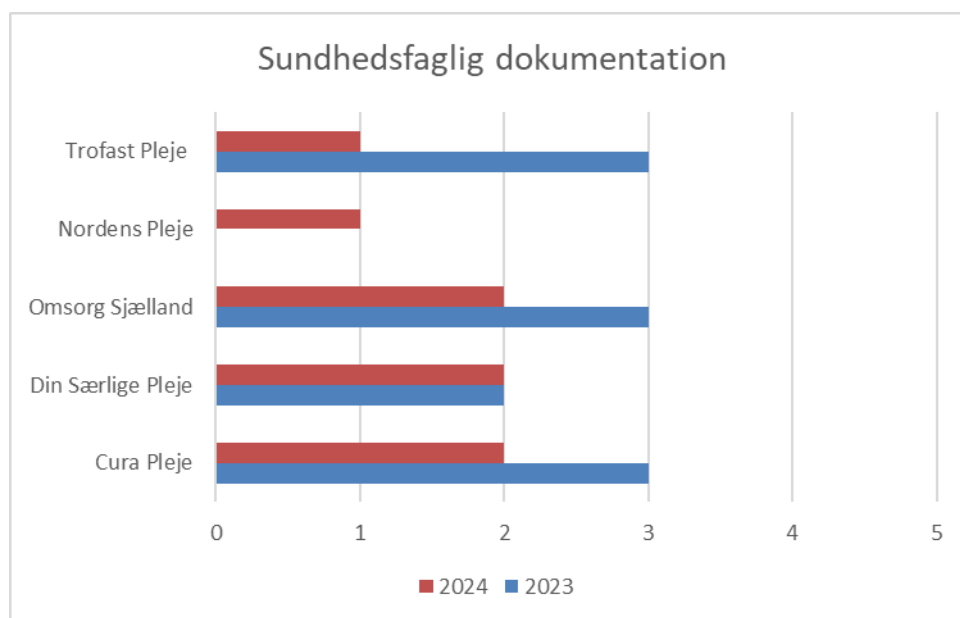
## Private leverandører af pleje og praktisk hjælp - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland, Nordens Pleje og Trofast Pleje

Det er tilsynets vurdering, ved tilsyn i 2024, at både Trofast Pleje, Cura Pleje og Omsorg Sjælland opnår en højere vurdering, og at Din Særlige Pleje fastholder sin vurdering til dokumentationsområdet sammenholdt med 2023.

Trofast Pleje har hævet kvaliteten væsentligt, og modtager ligesom den nye leverandør Nordens Pleje højeste vurdering Særdeles tilfredsstillende med ingen anledninger til bemærkninger.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen hos Din Særlige Pleje, Cura Pleje og Omsorg Sjælland er på et Godt og tilfredsstillende niveau, hvor dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Det vurderes, at der generelt sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen, fraset enkelte mangler, der bl.a. vedrører beskrivelser af forebyggende og sundhedsfremmende tiltag og forflytning samt opdatering af døgnrytmeplaner og funktionsevnetilstande ved ændringer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for korrekt dokumentationspraksis.

For de tre leverandører anbefaler tilsynet, at de igangværende indsatser på dokumentationsområdet fortsættes med et særligt på fokus på den løbende vedligeholdelse og ajourføring.

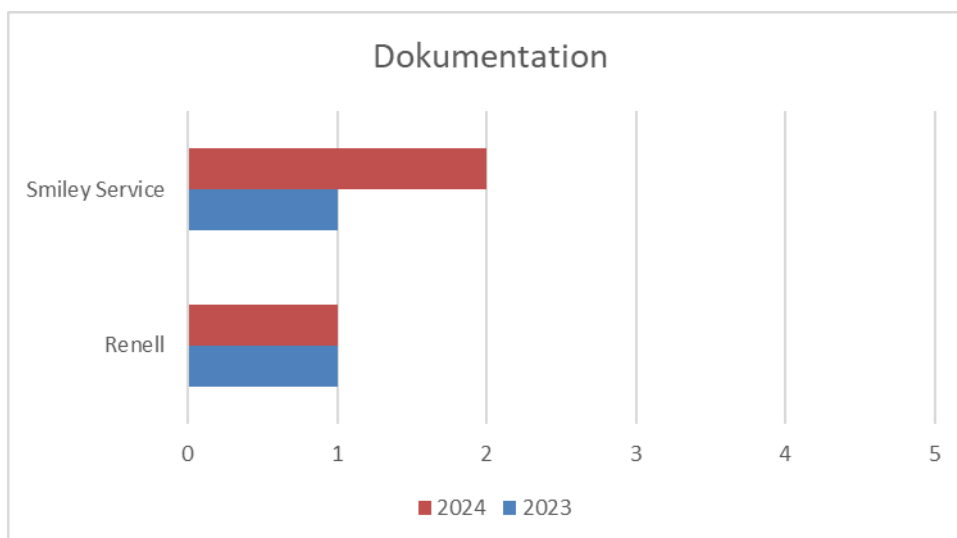


1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp -Renell og Smiley Service

Det er tilsynets vurdering ved tilsyn i 2024, at dokumentationen hos Renell er på et særdeles tilfredsstillende niveau og hos Smiley Service på et Godt og tilfredsstillende niveau. Renell har således opnået samme vurdering sammenlignet med 2023, hvor Smiley Service har opnået en lavere vurdering.

Tilsynet vurderer, at leverandørerne generelt udarbejder handlevejledende handlingsanvisninger på rengøringsindsatsen med beskrivelse af medarbejderens indsats og borgerens egen indsats. Dog er det tilsynets vurdering, at dokumentationen hos Smiley Service har enkelte mangler til oprettelse af handlingsanvisninger. Der er givet anbefaling til Smiley Service om at rette opmærksomhed på arbejdsgangen herfor.

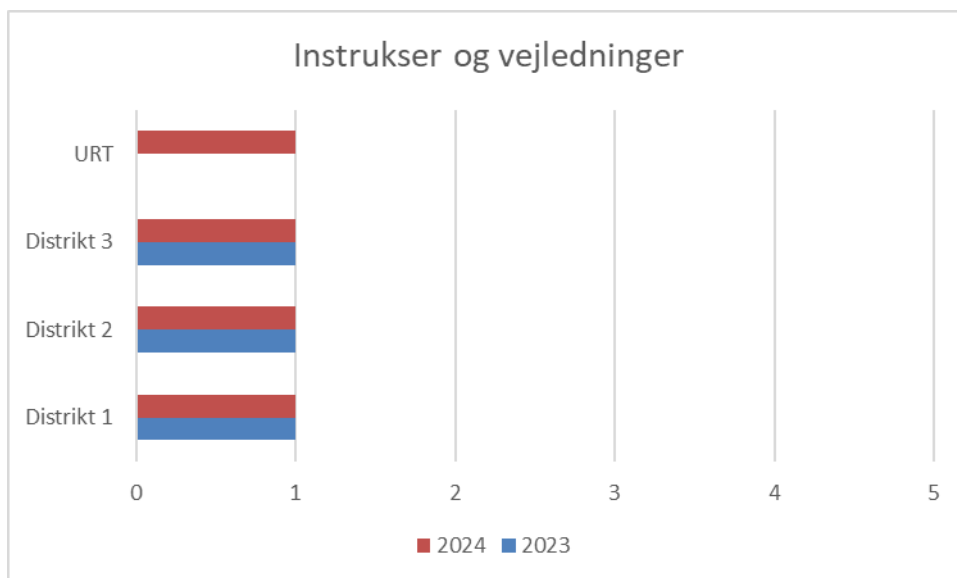


1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

### 2.2.2 Instrukser og vejledninger

#### Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje -Distrikt 1, 2 og 3 og URT

Alle tre distrikter har i 2024 opnået vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Dette var ligeledes tilfældet ved tilsyn i 2023. Der er ikke givet anbefalinger på området.



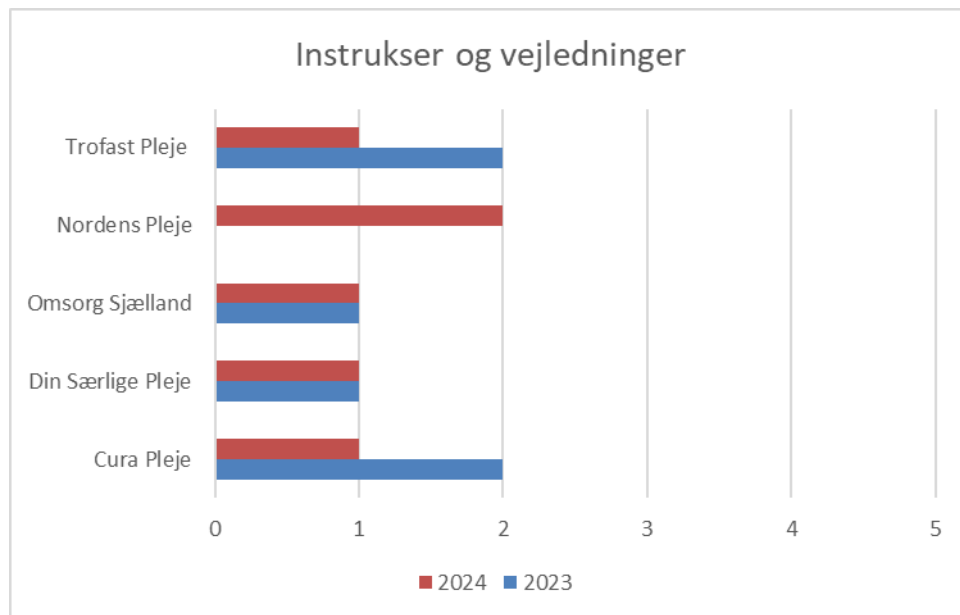
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

### - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland, Nordens Pleje og Trofast Pleje

Din Særlige pleje, Omsorg Sjælland, Cura Pleje og Trofast Pleje opnår ved tilsyn i 2024 vurderingen Særdeles tilfredsstillende til temaet instrukser og vejledninger, hvilket for de to sidstnævnte leverandører er en højere vurdering sammenlignet med 2023. Det er tilsynets vurdering, at både ledelsen og medarbejderne hos alle fire leverandører kan redegøre for anvendelsen af instrukser og vejledninger i hverdagen.

Nordens Pleje opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende. Ledelsen hos Nordens Pleje kan redegøre for, hvordan gældende instrukser fra Helsingør Kommune anvendes i hverdagen, men at der endnu ikke er udarbejdet lokale arbejdsgangsbeskrivelser. Der gives en anbefaling herom til Nordens Pleje.

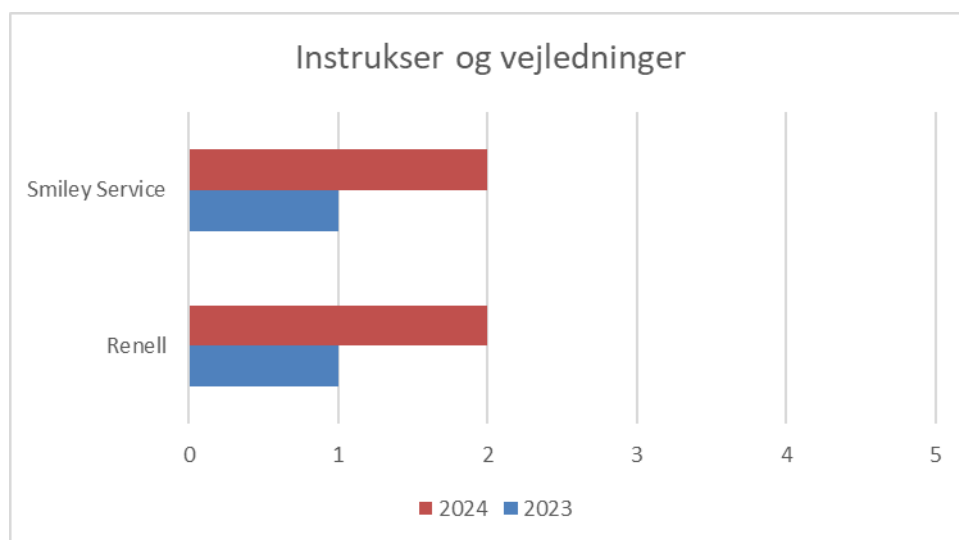


1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp -Renell og Smiley Service

Begge leverandører opnår ved tilsyn i 2024 vurderingen Godt og tilfredsstillende til temaet Instrukser og vejledninger, hvilket er en lavere vurdering sammenlignet med 2023. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen kan redegøre for arbejdet med relevante instrukser og vejledninger, samt at medarbejderne hos Renell anvender disse. Dertil vurderes det, at medarbejderne hos Smiley Service i mindre grad anvender instrukser og vejledninger, men kontakter ledelsen ved tvivl om arbejdsgange.

Det er tilsynets vurdering, at der hos begge leverandører mangler en tydelig vejledning i de hygiejniske retningslinjer, og at der forekommer mindre mangler i forhold til at opfylde formkrav til instrukser. Der er givet anbefaling til området til begge leverandører.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

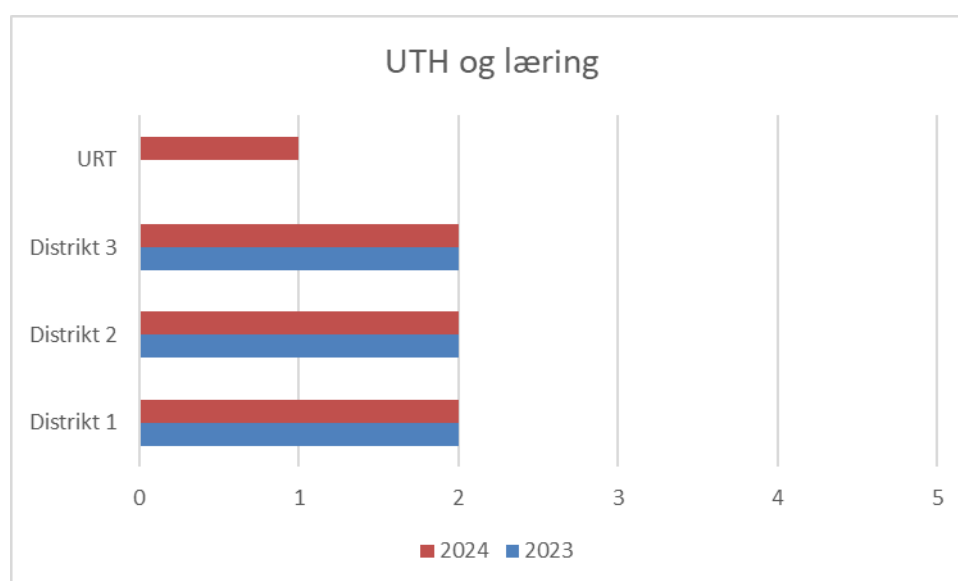
### 2.2.3 Utsigtede hændelser og læring

#### Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje -Distrikt 1, 2 og 3 og URT

I forhold til temaet Utsigtede hændelser ses det, at alle tre distrikter ved tilsyn i 2024 har fastholdt vurderingen Godt og tilfredsstillende fra 2023.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kender til arbejdsgange for de utsigtede hændelser, men at der endnu ikke er en tilstrækkelig organisering, der sikrer målrettet læring og udvikling på baggrund af hændelserne. Der gives en anbefaling til alle tre distrikter om at implementere metoder og systematik for rapportering, opsamling og læring.

URT modtager vurderingen Særdeles tilfredsstillende, og modtager ikke anbefalinger på området.



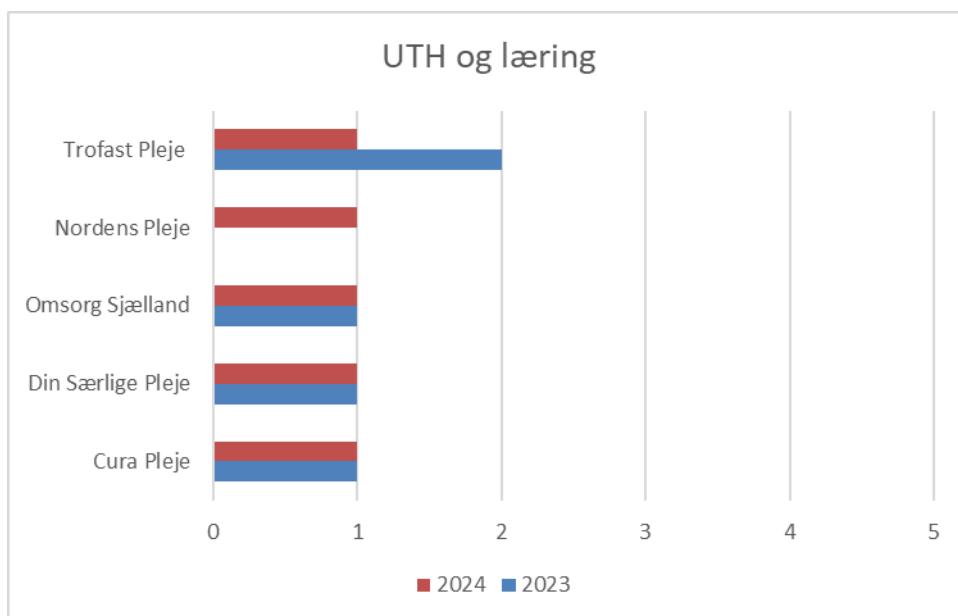
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

### - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland, Nordens Pleje og Trofast Pleje.

Ved tilsynet i 2024 opnår alle fem leverandører vurderingen Særdeles tilfredsstillende til temaet Utsigtede hændelser. Trofast Pleje har opnået en højere vurdering sammenlignet med 2023. Der er ikke givet anbefalinger til området.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp

### - Renell og Smiley Service

De to private leverandører af praktisk hjælp er ikke vurderede i forhold til UTH og læring.

## 2.2.4 Personlig støtte og pleje

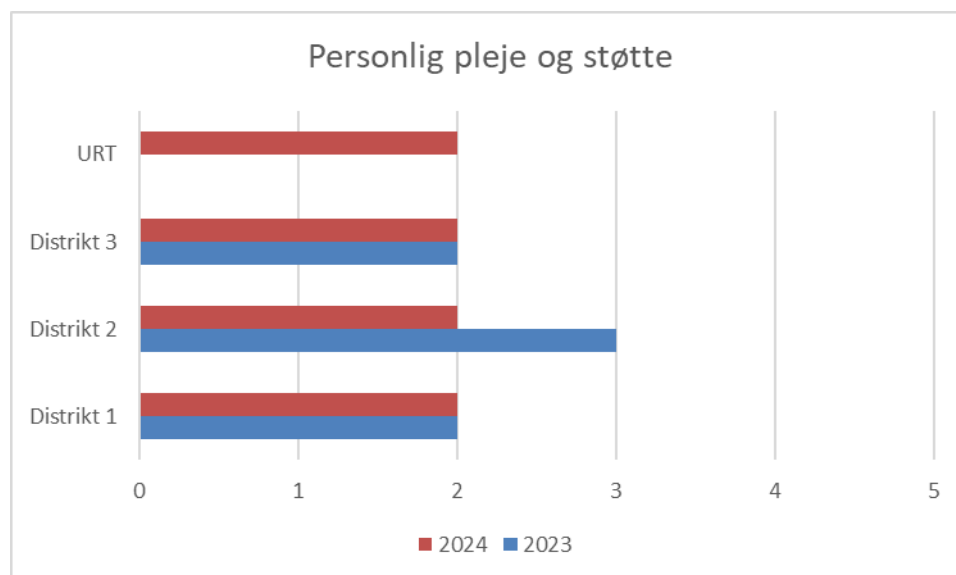
### Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje -Distrikt 1, 2 og 3 og URT

Det er tilsynets vurdering, at distrikt 1 og 3 fastholder vurderingen, og at distrikt 2 opnår en højere vurdering ved tilsyn i 2024, sammenlignet med tilsyn i 2023.

Således modtager alle tre distrikter og URT i 2024 vurderingen Godt og tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at der i forhold til temaet Personlig pleje og støtte overordnet leveres hjælp og støtte, som passer til borgernes behov, ønsker og vaner, og at hjælpen generelt bliver leveret på de aftalte tidspunkter og med en god faglig kvalitet. Dog er det tilsynets vurdering, at der er enkelte borgeroplevelser, fordelt på alle tre distrikter, af travlhed, der påvirker kvaliteten, at hjælpen ikke tilpasses individuelle behov og manglende medarbejderkontinuitet. For URT vurderes det, at borgerne udtrykker tilfredshed med samarbejdet, og oplever medarbejderkontinuitet. Det er tilsynets vurdering, at der i flere tilfælde ikke er blevet reguleret i indsatserne til personlig pleje, efter at borgernes funktionsniveau er blevet bedre. Dertil vurderes det, at der i et tilfælde er uhensigtsmæssig lang ventetid på hjælpemidler til bad.

Der gives anbefalinger til det videre kvalitetsarbejde til alle tre distrikter og URT.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af personlig støtte og pleje

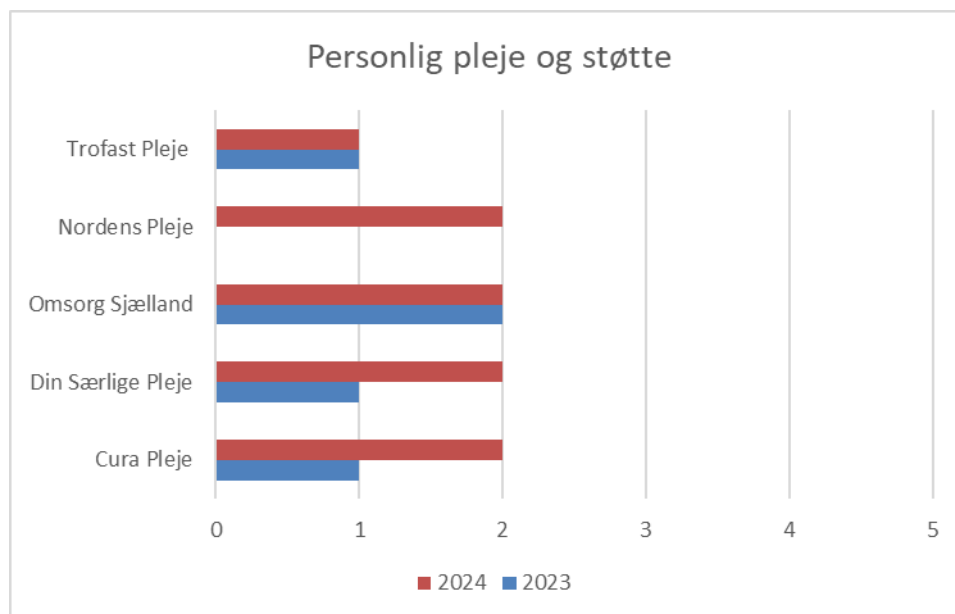
### - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland, Nordens Pleje og Trofast Pleje

Det er tilsynets vurdering, at Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland og Nordens Pleje opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende til temaet Personlig pleje og støtte ved tilsyn i 2024. Cura Pleje og Din Særlige Pleje opnår en lavere vurdering, og Omsorg Sjælland fastholder vurderingen, sammenlignet med 2023. Trofast Pleje opnår igen vurderingen Særdeles tilfredsstillende i 2024, hvilket også var tilfældet i 2023, og modtager ingen anbefalinger til området.

Det er tilsynets vurdering, at de private leverandører overordnet leverer hjælp og støtte, som passer til borgernes behov, ønsker og vaner, og at hjælpen generelt bliver leveret på de aftalte tidspunkter og med en god faglig kvalitet.

Der gives enkelte anbefalinger til det videre kvalitetsarbejde til fire af leverandørerne.

Nordens Pleje modtager en anbefaling om at rette opmærksomhed på, at levering af aftenhjælpen tilpasses borgernes vaner og ønsker. Omsorg Sjælland modtager en anbefaling vedrørende medarbejderkontinuitet, og Cura Pleje modtager en anbefaling om at indgå et samarbejde med kommunen om at undersøge arbejdsgangen for besvarelse af nødkald. Din Særlige Pleje modtager en anbefaling om at være opmærksom på rette adfærd i borgernes bolig.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp

### - Renell og Smiley Service

Leverandørerne er ikke vurderede i forhold til temaet Personlig pleje og støtte.

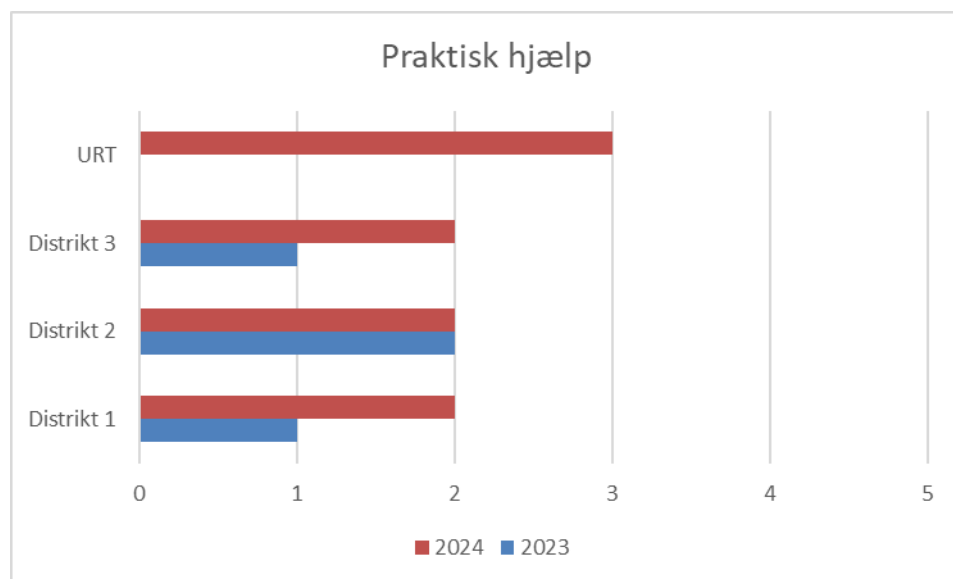
### 2.2.5 Praktisk hjælp

#### Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje -Distrikt 1, 2 og 3 og URT

I forhold til den praktiske hjælp ses det, at Distrikt 2 fastholder vurderingen, og at Distrikt 1 og 3 opnår en lavere vurdering ved tilsyn i 2024 sammenlignet med 2023.

Alle tre distrikter opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at den praktiske hjælp generelt leveres med en god faglig standard. De besøgte hjem fremstår generelt tilstrækkeligt ryddelige og rengjorte, svarende til borgernes habitus. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever at få den hjælp til praktisk støtte, som de har behov for, og at hjælpen er af en god kvalitet. Dog er det tilsynets vurdering, at enkelte til flere borgere i hvert distrikt har bemærkninger til hjælpen vedrørende enten kontinuitet eller kvalitet, hvorfor der gives anbefaling til alle tre distrikter. I distrikt 1 gives en anbefaling på baggrund af tilsynets observationer, desuden en anbefaling til anvendelsen af værnemidler ved procedurer, hvor der er risiko for kontaminering af medarbejdernes beklædning.

URT opnår vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig og hygiejnemæssig forsvarlig standard, samt at borgerne generelt er tilfredse med indsatsen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne overordnet kan redegøre for området, men at det er mindre tydeligt, hvordan der arbejdes målrettet med rehabilitering ift. den praktiske hjælp. Det er tilsynets vurdering, at der er udviklingsområder ift. at levere indsatserne til praktisk hjælp i et målrettet rehabiliteringsforløb.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

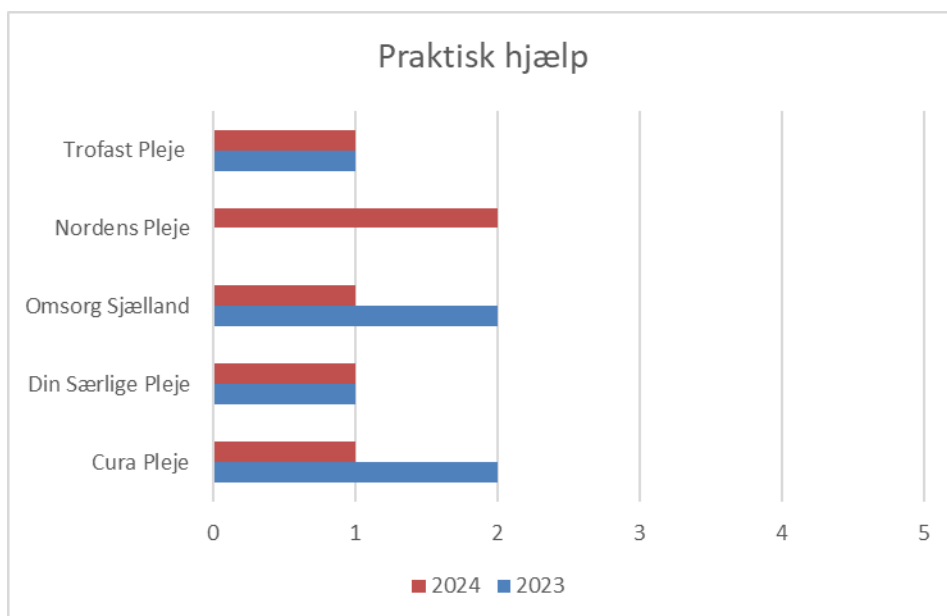
## Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

### - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland, Nordens Pleje og Trofast Pleje

Det ses, at Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland og Trofast Pleje opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende, hvilket for Cura Pleje og Omsorg Sjælland er en højere vurdering, sammenlignet med tilsynet i 2023. Ingen af de fire leverandører modtager anbefaling til området i 2024.

Det er tilsynets vurdering, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard i henhold til Service-loven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder, og at borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen.

Nordens Pleje modtager vurderingen Godt og tilfredsstillende, og modtager en anbefaling om at rette opmærksomhed på at inddrage borgerne i tidspunktet for leveringen af rengøringen.



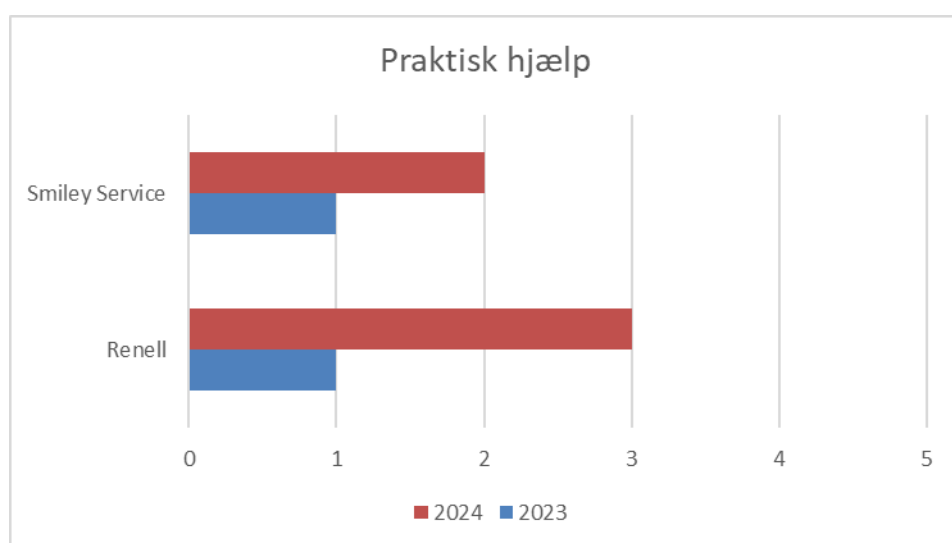
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp -Renell og Smiley Service

I forhold til den praktiske hjælp ses det, at begge leverandører opnår en lavere vurdering ved tilsyn i 2024, sammenlignet med 2023. Smiley Service opnår vurderingen godt og tilfredsstillende, og Renell opnår en væsentlig lavere vurdering Nogenlunde tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at den praktiske hjælp hos Smiley Service leveres efter en god faglig standard, hvor borgerne er tilfredse med kvaliteten af rengøringen. Dog er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke er vidende om brug af engangsforklæder i forbindelse med rengøring af toiletter. Smiley Service modtager derfor en anbefaling til hygiejne ifm. udførelse af den praktiske hjælp.

Tilsynet vurderer, at der ved Renell er flere borgere, der ikke finder rengøringen tilfredsstillende, ikke oplever at få leveret de aftalte rengøringsopgaver, samt ikke har kendskab til *fleksibel hjemmehjælp*. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke er vidende om brug af engangsforklæder i forbindelse med rengøring af toiletter. Renell modtager en række anbefalinger til området.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## 2.2.6 Rehabiliterende og aktiverende pleje

### Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje Distrikt 1, 2 og 3 og URT

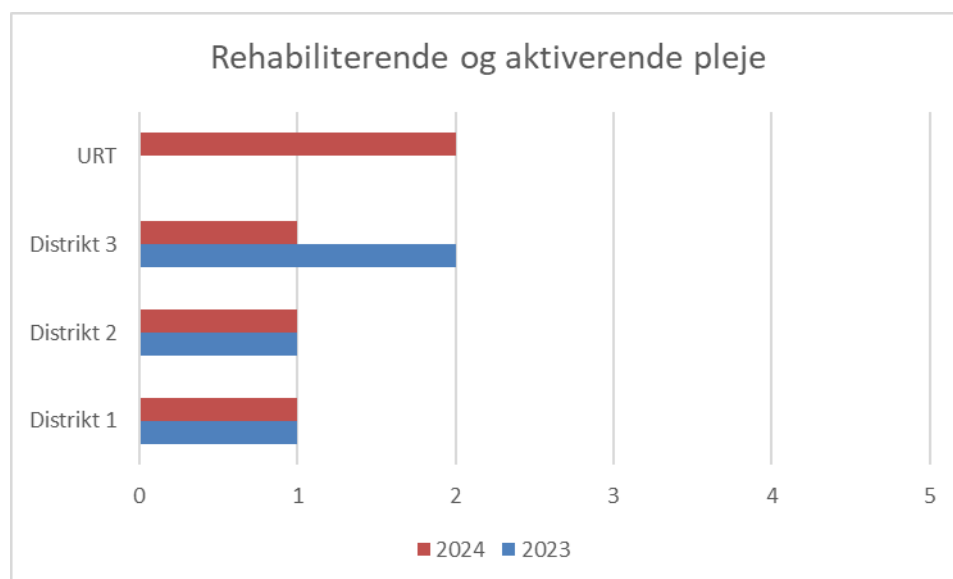
Alle tre distrikter opnår ved tilsyn i 2024 vurderingen Særdeles tilfredsstillende, og URT modtager vurderingen Godt og tilfredsstillende til temaet Rehabiliterende og aktiverende pleje. Distrikt 1 og 2 fastholder således kvaliteten på området sammenlignet med 2023, og distrikt 3 har opnået en højere vurdering sammenlignet med vurderingen Godt og tilfredsstillende i 2023.

Tilsynet vurderer, at der i alle tre distrikter arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på et særdeles tilfredsstillende niveau. Det vurderes, at borgerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer, og borgerne oplever, at de gives mulighed for at være aktive i hjælpen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er fagligt bevidste om at arbejde rehabiliterende, og at de formår at få inddraget borgernes ressourcer i den daglige støtte både i forhold til sundheds- og servicelovsindsatser.

Der gives ingen anbefalinger til området til distrikt 1, 2 og 3.

URT modtager anden højeste vurdering på baggrund af, at det vurderes, at borgerne generelt oplever at blive støttet i at genoptræne egne ressourcer til at varetage egenomsorg og mindre praktiske opgaver. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne redegør for de strukturelle rammer omkring forløbene, men i mindre grad beskriver den rehabiliterende tilgang i praksis. Dertil har det ikke været muligt for tilsynet at vurdere den rehabiliterende tilgang i praksis, idet observationsstudiet indeholdt kompenserende hjælp.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

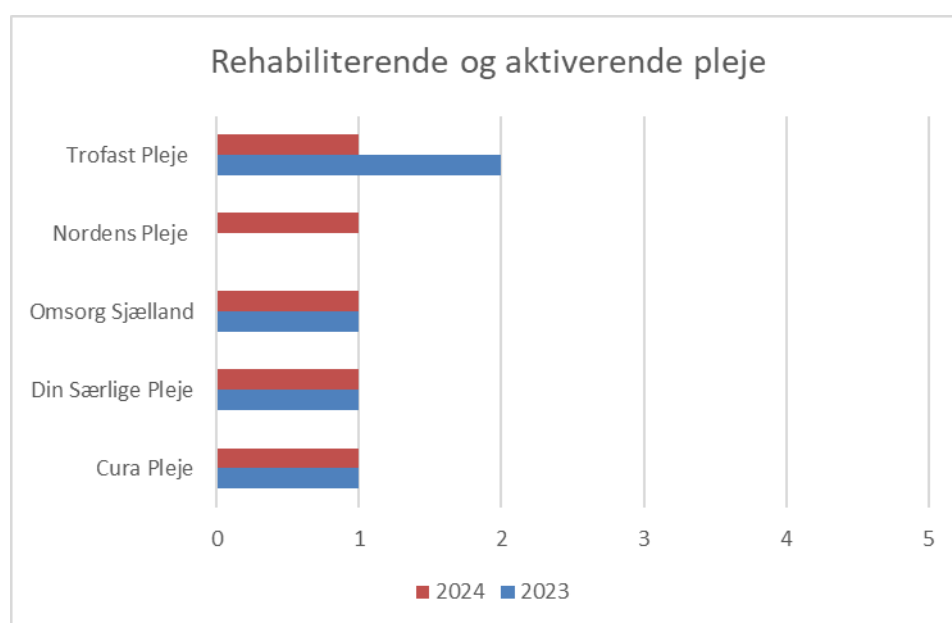
## Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

### - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland, Nordens Pleje og Trofast Pleje

Alle fem private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp opnår ved tilsyn i 2024 vurderingen Særdeles tilfredsstillende til temaet Rehabiliterende og aktiverende pleje. Trofast Pleje har dermed opnået en højere vurdering, sammenlignet med 2023, og de resterende leverandører har fastholdt kvaliteten på området.

Tilsynet vurderer, at der hos alle fem leverandører arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på et særdeles tilfredsstillende niveau i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at borgernes ressourcer inddrages i leveringen af hjælpen, hvor det er muligt, og at medarbejderne på en faglig refleksiv måde kan redegøre for, hvorledes der arbejdes rehabiliterende.

Der gives ingen anbefalinger til området.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

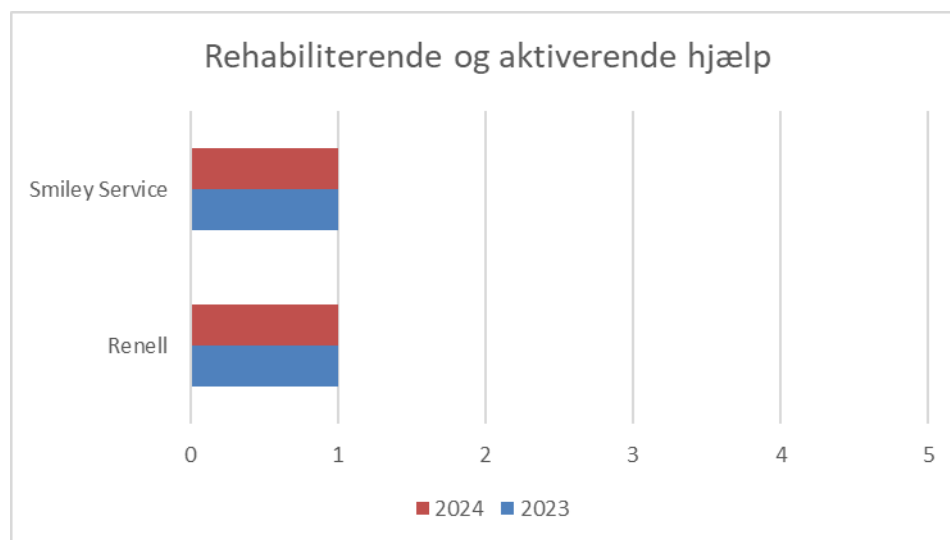
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp -Renell og Smiley Service

Det er tilsynets vurdering, at begge leverandører ved tilsyn i 2024 fastholder deres vurdering til temaet Rehabiliterende og aktiverende hjælp sammenholdt med tilsyn gennemført i 2023.

Det er tilsynets vurdering, at der hos begge leverandører arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i hjælpen på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at borgerne gerne vil bidrage i forbindelse med udførelsen af de forskellige opgaver, og at medarbejderne er bevidste om at motivere borgerne til at anvende deres ressourcer i videst muligt omfang.

Der gives ingen anbefalinger på området.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

### 2.2.7 Demens

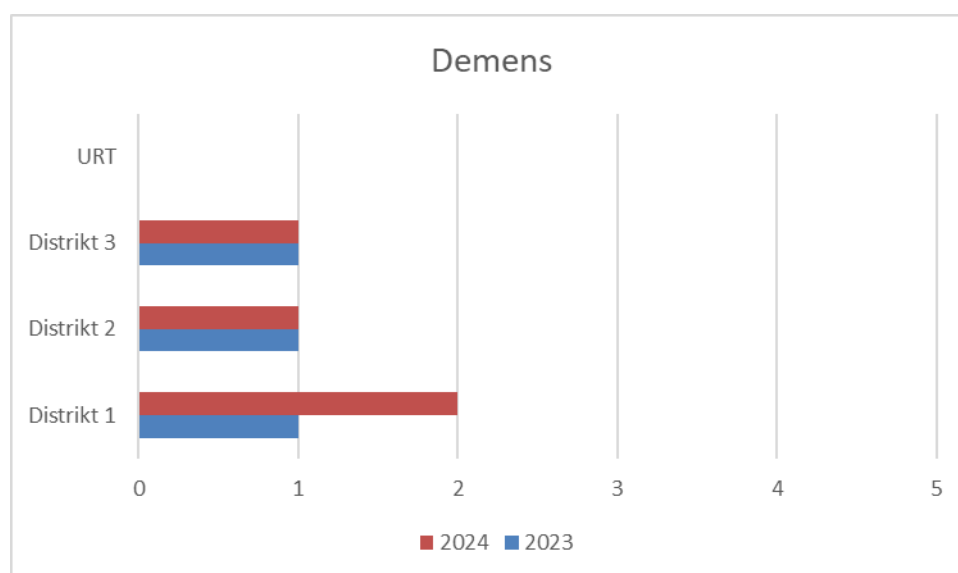
#### Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje -Distrikt 1, 2 og 3

Distrikt 2 og 3 opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende til temaet Demens ved tilsyn i 2024 og Distrikt 1 modtager vurderingen Godt og tilfredsstillende.

Distrikt 2 og Distrikt 3 fastholder deres vurdering, og Distrikt 1 opnår en lavere vurdering sammenholdt med tilsyn i 2023.

Tilsynet vurderer, at plejen og hjælpen til borgere med demens generelt leveres med en høj faglig standard, der er tilpasset den enkelte borger. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på refleksiv vis redegør for relevante faglige overvejelser i arbejdet med borgere med demens.

Dog er det tilsynets vurdering, at der hos en borger i Distrikt 1 ikke ses en tilstrækkelig indsats ift. at tilpasse kørestolen, at placere nødkald tilgængeligt, og at dokumentere magtanvendelse. Der gives derfor en anbefaling om en ledelsesmæssig opmærksomhed ift. at sikre disse forhold. URT er ikke vurderet på området Demens, jf. eksklusionskriterier i indsatskataloget i Helsingør Kommune.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

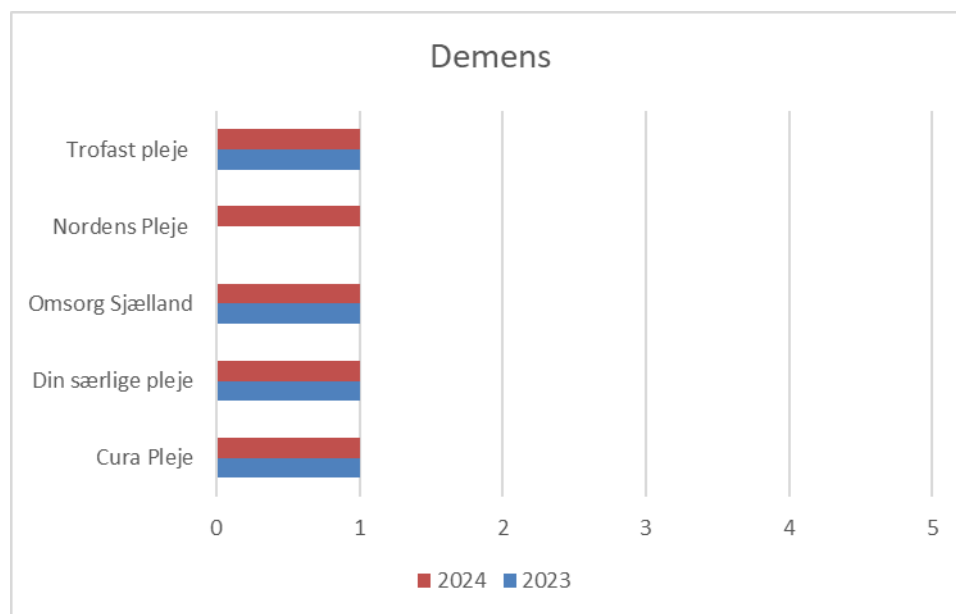
## Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

### - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland, Nordens Pleje og Trofast Pleje

Det er tilsynets vurdering, at alle leverandører opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende til området Demens ved tilsyn i 2024. Alle leverandørerne har således fastholdt niveauet sammenlignet med tilsynet i 2023.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med faglige tiltag i forhold til demens, så der sikres særdeles tilfredsstillende forhold. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og refleksiv vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med tilpasning af krav til borgere med demenssygdom, så borgerne tilbydes rammer med mulighed for deltagelse, og hvorledes der i arbejdet er fokus på forebyggelse af konflikter.

Der gives ingen anbefalinger på området.



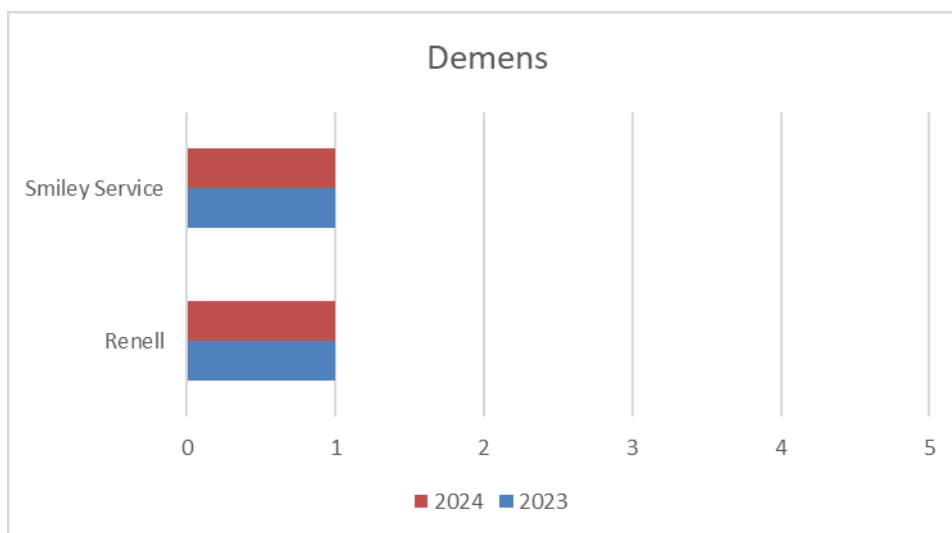
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp - Renell og Smiley Service

Begge leverandører har fastholdt vurderingen Særdeles tilfredsstillende vedrørende demensområdet ved tilsyn i 2024 sammenlignet med 2023.

Det er tilsynets vurdering, at begge leverandører arbejder med faglige tiltag i forhold til borgere med demens og deres pårørende, så der sikres Særdeles tilfredsstillende forhold på området. Hertil vurderes det, at medarbejderne kan redegøre relevant for området.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

### 2.2.8 Mad og måltider

#### Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje -Distrikt 1, 2 og 3

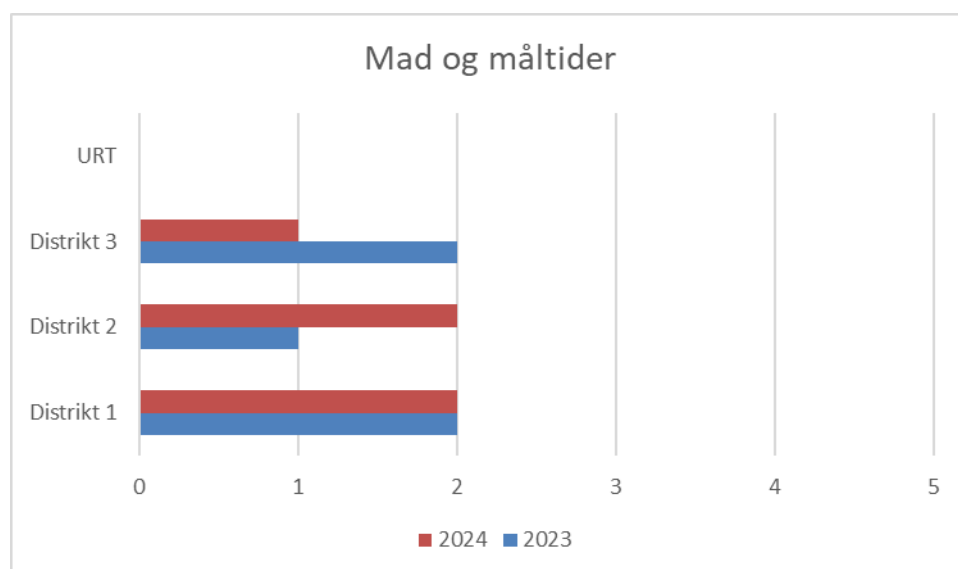
Distrikt 3 opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende til temaet Mad og måltider ved tilsyn i 2024, og Distrikt 1 og 2 modtager vurderingen Godt og tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at det samlede niveau er fastholdt på området Mad og måltider ved tilsyn i 2024, sammenlignet med tilsyn i 2023.

Distrikt 1 fastholder sin vurdering Godt og tilfredsstillende, Distrikt 2 opnår en lavere vurdering Godt og tilfredsstillende, og Distrikt 3 opnår en højere vurdering Særdeles tilfredsstillende sammenholdt med tilsyn i 2023.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med mad og måltider på et særdeles tilfredsstillende niveau i distrikt 3. Tilsynet vurderer, at hjælpen til mad og måltider er tilpasset borgernes behov, og at der generelt er medbestemmelse og inddragelse i forhold til mad og måltider. Medarbejderne kan med stor faglig indsigt og på en engageret og refleksiv måde redegøre for, hvorledes der arbejdes med mad og måltider, herunder hvilke sundhedsfremmende og forebyggende observationer, der skal reageres på.

Ovenstående gør sig gældende i distrikt 1 og 2, dog med undtagelse af, at der i disse to distrikter er enkelte borgeroplevelser samt observationer fra tilsynet, som giver anledning til anbefaling om at arbejde med området. Distrikt 1 modtager en anbefaling om at rette opmærksomhed på, at indsatsen til mad og måltider leveres på et tidspunkt, der passer til borgerens dagsrutine, og at der er opmærksomhed på særlige individuelle ernæringsindsatser, såsom væskeskema og mellemmåltider. Distrikt 2 modtager en anbefaling om at rette opmærksomhed på, at indsatsen leveres med et tilstrækkeligt tidsinterval mellem måltiderne, samt at hygiejneprincipperne følges ved tilberedning af mad. URT er ikke vurderet på området.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

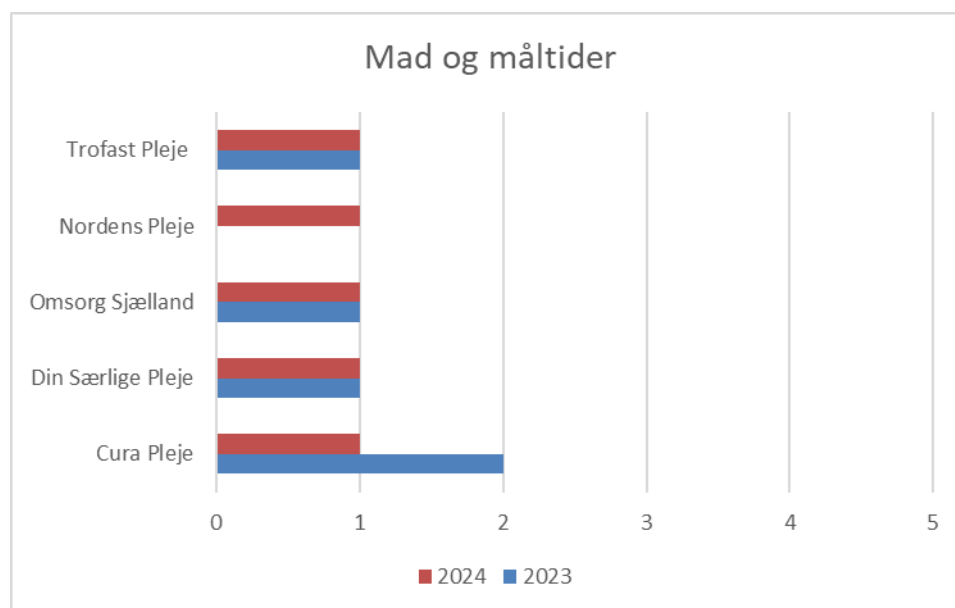
## Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

### - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland, Nordens Pleje og Trofast Pleje

Alle fem private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp opnår ved tilsyn i 2024 vurderingen Særdeles tilfredsstillende til temaet Mad og måltider. Cura Pleje har dermed opnået en højere vurdering sammenlignet med 2023, og de resterende leverandører med tilsyn i 2023 har fastholdt kvaliteten på området. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med mad og måltider på et godt og 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. Desuden er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever selvbestemmelse og inddragelse i hjælpen til mad og måltider, og at medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser og tiltag i relation til området.

Der gives ingen anbefalinger til området.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp

### - Renell og Smiley Service

Leverandørerne er ikke vurderede i forhold til temaet Mad og måltider.

### 2.2.9 Medicinhåndtering

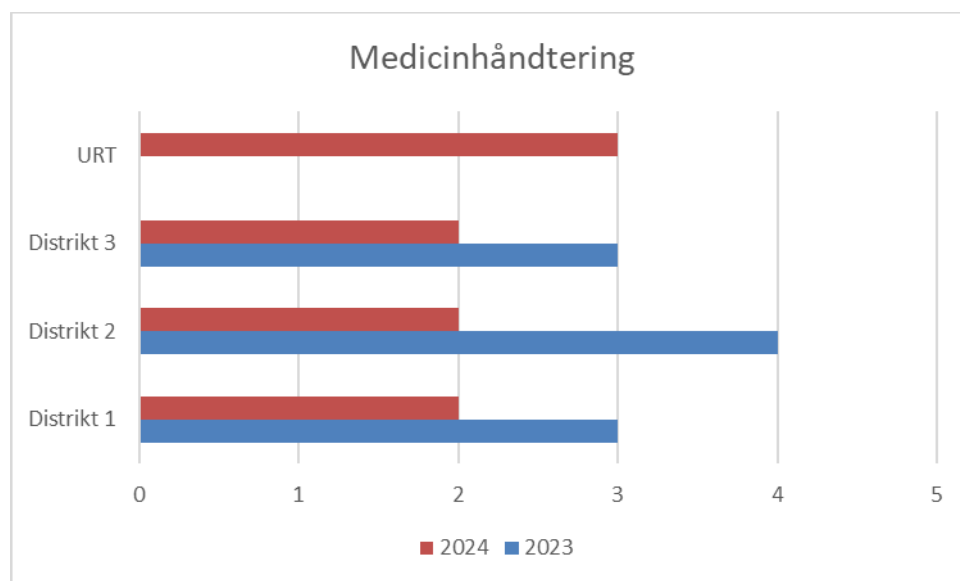
#### Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje -Distrikt 1, 2 og 3 og URT

Det ses, at der er en forbedring af medicinhåndteringen i alle tre distrikter, hvor URT opnår vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende.

Alle tre distrikter opnår en højere vurdering sammenlignet med tilsyn i 2023. Distrikt 1 og 3 opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende til forskel fra vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende i 2023. Distrikt 2 opnår ligeledes vurderingen Godt og tilfredsstillende, hvilket er en væsentlig forbedring sammenlignet med vurderingen Utilfredsstillende ved tilsynet i 2023.

Tilsynet vurderer, at der i de fleste medicingennemgange er en struktureret og systematisk praksis for medicinhåndteringen. Det vurderes, at størstedelen af borgerne er tilfredse med hjælpen, og medarbejderne kan på faglig og reflekteret vis redegøre for området. Dog er det tilsynets vurdering, at der for alle tre distrikter fortsat er enkelte til flere udviklingsområder til henholdsvis dokumentation, opbevaring, risikosituationslægemidler, dispensering og administration, herunder kvittering af givet medicin. For URT konstateres der enkelte væsentlige mangler til dispensering, risikosituationslægemidler og administration samt udviklingsområder til den rehabiliterende tilgang i hjælpen til medicinhåndtering.

Der gives derfor en anbefaling om at fortsætte den ledelsesmæssige indsats, hvor hvert distrikt har modtaget en individuel anbefaling, målrettet de enkelte fund til hvert område inden for medicinhåndteringen.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

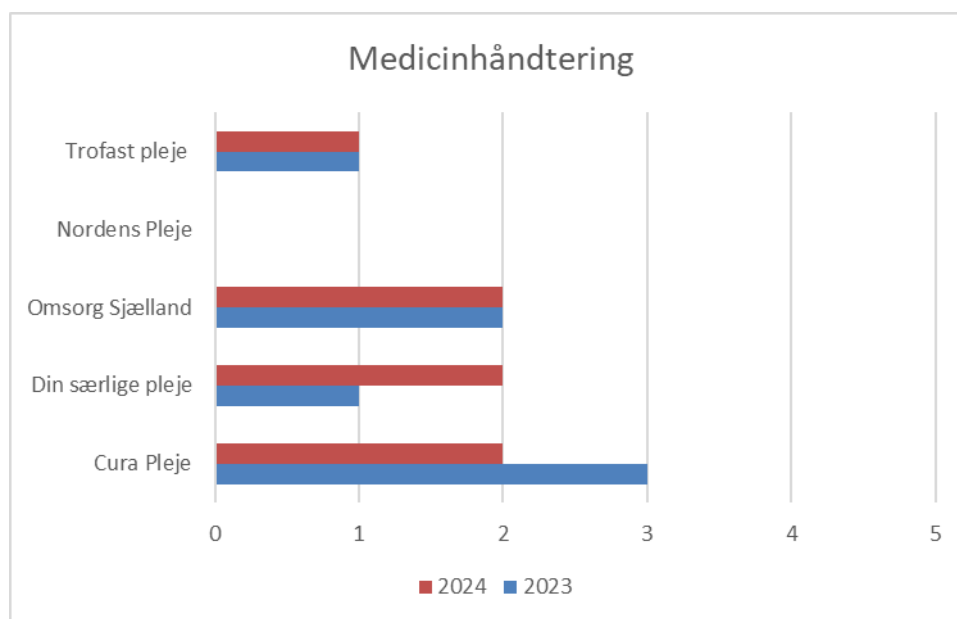
### - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland, Nordens Pleje og Trofast Pleje

De fire private leverandører varetager udelukkende delegerede opgaver i forbindelse med medicinhåndteringen. Nordens pleje har på tilsynstidspunktet ingen delegerede opgaver på medicin, og er derfor ikke vurderet på temaet. En leverandør modtager vurderingen Særdeles tilfredsstillende, og tre leverandører modtager vurderingen Godt og tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at Trofast Pleje har fastholdt vurderingen Særdeles tilfredsstillende, og at Omsorg Sjælland har fastholdt vurderingen Godt og tilfredsstillende, sammenlignet med tilsyn i 2023. Din særlige Pleje og Cura Pleje har ligeledes modtaget vurderingen Godt og tilfredsstillende, hvor det for Cura Pleje er en forbedring og for Din Særlige Pleje er en lavere vurdering sammenlignet med 2023.

Det vurderes, at medicinhåndteringen for de fire private leverandører generelt lever op til Sundhedsloven og Helsingør Kommunes retningslinjer på området. Dertil udtrykker borgerne tilfredshed med medarbejdernes håndtering af deres medicin, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med medicin-håndtering og medicinadministration i praksis. Dog er det tilsynets vurdering, at der for Omsorg Sjælland og Din Særlige Pleje forekommer enkelte mangler til kvittering af medicin, og at der hos Cura Pleje er uoverensstemmelse mellem tidspunkt for levering af besøg til medicinadministration og det ordinerede tidspunkt for medicinindtagelsen, som ved en stikprøve divergerede med tre timer.

Der gives en anbefaling til medicinhåndteringen til Cura Pleje, Din Særlige Pleje og Omsorg Sjælland.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp

### - Renell og Smiley Service

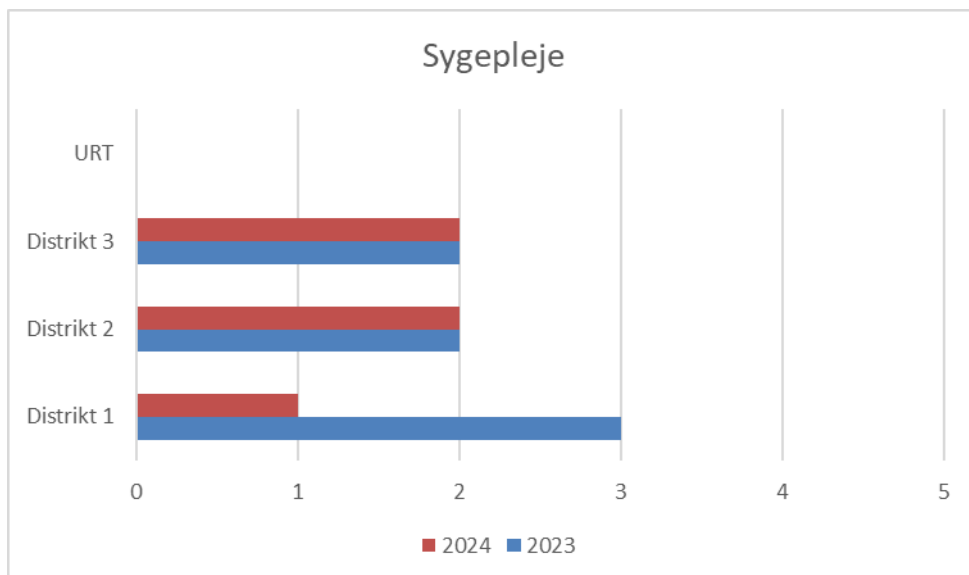
Leverandørerne er ikke vurderede i forhold til medicinhåndtering.

### 2.2.10 Sygepleje

#### Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje -Distrikt 1, 2 og 3

Det er tilsynets vurdering, at sygeplejen ved tilsyn i 2024 samlet set vurderes til et højere niveau, sammenlignet med 2023. Tilsynet vurderer, at distrikt 1 har opnået en markant højere vurdering, Særdeles tilfredsstillende, sammenlignet med vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende i 2023. Distrikt 2 og 3 har fastholdt kvaliteten og igen modtaget vurderingen Godt og tilfredsstillende som ved tilsynet i 2023.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever en sygepleje af høj kvalitet, hvor borgerne er trygge ved medarbejdernes kompetencer, og at de oplever kontinuitet i leveringen. Dertil vurderes det, at medarbejderne på faglig reflekteret vis redegør for oplæring, delegering og levering af sygeplejeydelser. Dog er det tilsynets vurdering, at der er enkelte borgere i Distrikt 2 og Distrikt 3, der oplever tilfælde af henholdsvis manglende kontinuitet og kvalitet i leveringen. Der gives anbefaling til de to distrikter om en opmærksomhed på kontinuitet og rette kompetencer på opgaven. URT er ikke vurderet på området.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

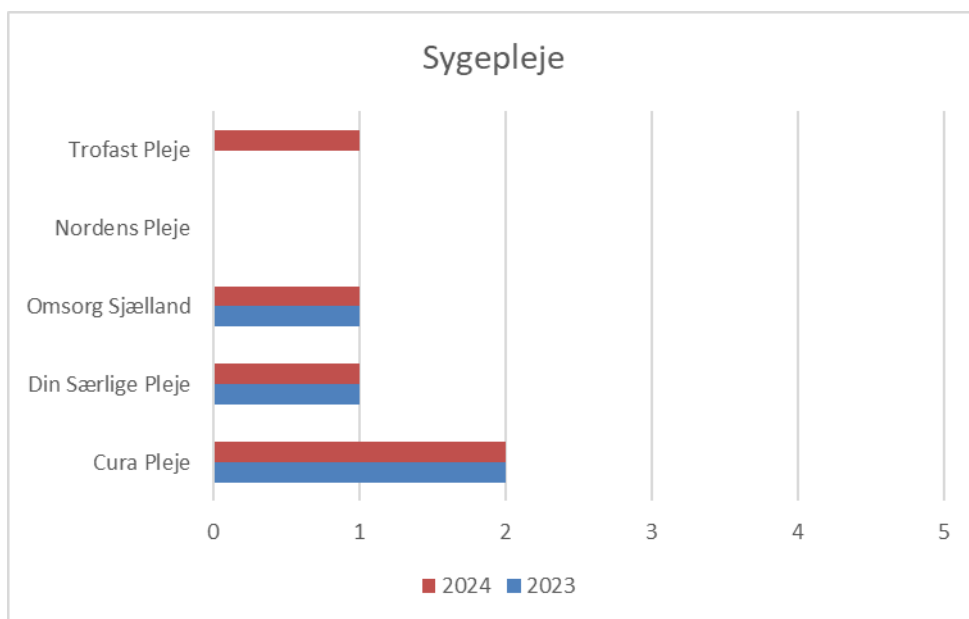
### - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland, Nordens Pleje og Trofast Pleje

Cura Pleje, Din Særlige Pleje og Omsorg Sjælland fastholder alle deres vurdering på temaet Sygepleje ved tilsyn i 2024, sammenholdt med tilsyn gennemført i 2023. Trofast Pleje har i 2024 modtaget vurderingen Særdeles tilfredsstillende, hvor det i 2023 i forbindelse med stikprøverne ikke var muligt at indsamle nok data til en vurdering. Nordens Pleje udfører ikke delegerede sygeplejeopgaver, og er ikke vurderet på temaet.

Det er tilsynets vurdering, at de delegerede sygeplejeindsatser hos Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland og Trofast Pleje udføres på et særdeles tilfredsstillende niveau og hos Cura Pleje på et godt og tilfredsstillende niveau i henhold til Sundhedsloven og Helsingør Kommunes retningslinjer på området.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes systematisk med oplæring og opfølgning i forhold til delegeringsarbejdet. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne, ud fra deres kompetenceniveau, kan redegøre for, hvordan der arbejdes med de delegerede sygeplejeindsatser.

Hertil vurderes det, at borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den delegerede sygeplejeindsats, men at det er tilsynets vurdering, at der hos Cura Pleje er enkelte mangler, relaterede til dokumentation af observationer eller af kontakt til hjemmesygeplejen omkring en borgers ødematøse fødder og ben. Cura Pleje har modtaget en anbefaling om at reagere/kontakte sygeplejen vedrørende observerede helbreds-mæssige ændringer.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp

### Renell og Smiley Service

Leverandørerne er ikke vurderede i forhold til temaet Sygepleje.

## 2.3 BORGEROPLEVET KVALITET

### 2.3.1 Borgerrettigheder

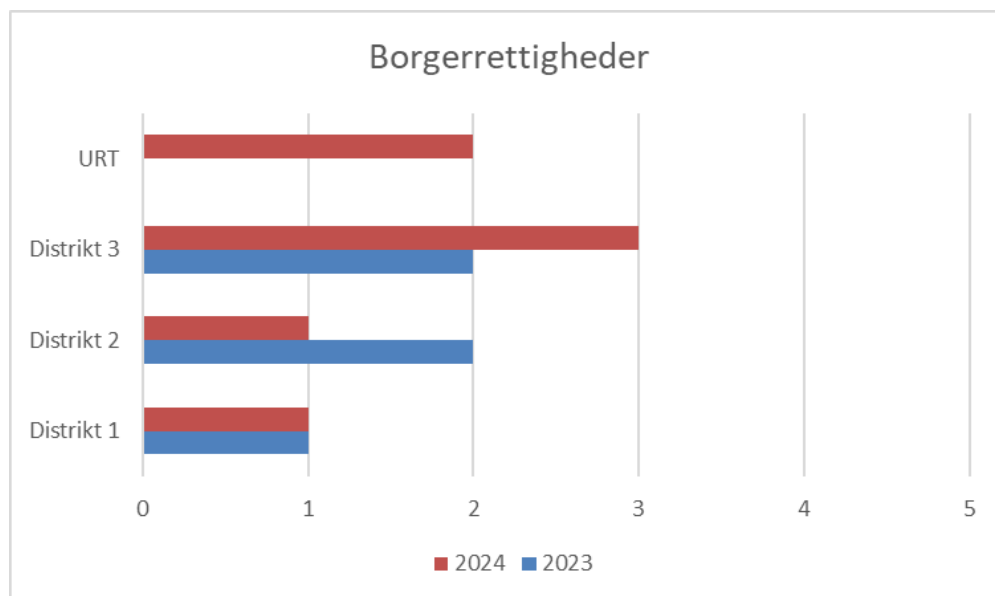
#### Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje -Distrikt 1, 2 og 3 og URT

Ved tilsyn, gennemført i 2024, ses det, at distrikt 1 fastholder vurderingen Særdeles tilfredsstillende.

Distrikt 2 opnår en højere vurdering, Særdeles tilfredsstillende, sammenholdt med vurderingen Godt og tilfredsstillende ved tilsyn i 2023, og distrikt 3 opnår en lavere vurdering, Nogenlunde tilfredsstillende, sammenholdt med vurderingen Godt og tilfredsstillende ved tilsyn i 2023. URT opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne overordnet oplever at blive inddraget og at have medbestemmelse i forhold til hjælpen/støtten. Herunder, at borgerne oplever sammenhæng og fleksibilitet. For URT er det tilsynets vurdering, at der i flere tilfælde leveres en indsats, som borgeren ikke direkte har behov for. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i alle enhederne kan redegøre fyldestgørende for området.

Det er dog tilsynets vurdering, at der i Distrikt 3 er flere borgere, der ikke altid oplever at blive hørt og imødekommet omkring hjælpen, samt ikke altid, i tilstrækkelig grad, oplever selvbestemmelse. Der gives en anbefaling til Distrikt 3 om at skærpe opmærksomheden på borgerrettigheder, herunder at der igangsættes faglige refleksioner med medarbejderne med udgangspunkt i borgernes forskellige oplevelser vedrørende indflydelse, selvbestemmelse og inddragelse.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

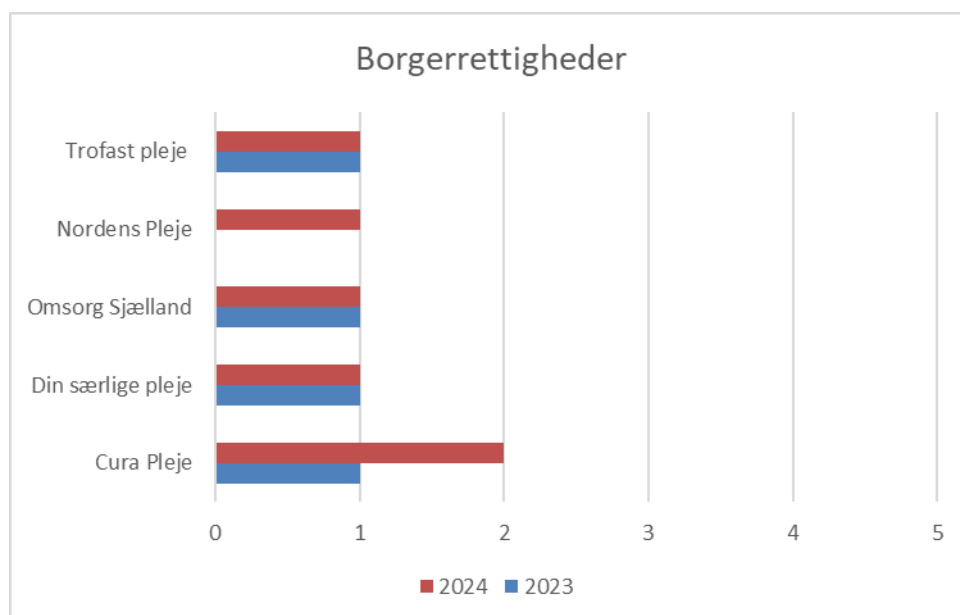
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

### - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland, Nordens Pleje og Trofast Pleje

Fire leverandører har ved tilsyn i 2024 opnået vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Tre leverandører har således holdt kvaliteten, sammenlignet med tilsyn i 2023. Nordens Pleje modtager i 2024 tilsyn for første gang, og modtager ligeledes vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Disse fire leverandører modtager ikke anbefalinger til området.

Det er tilsynets vurdering, at borgernes rettigheder overholdes, og at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og inddragelse, samt at medarbejderne er bekendte med reglerne på området. Dog er det tilsynets vurdering, at en af de udtrukne borgere ved Cura Pleje har haft en oplevelse af, at udskrivelsen fra hospitalet blev forsinket og besværliggjort, idet hospitalet ikke kunne komme i kontakt med den rette instans (Cura Pleje/Hjemmesygepleje/Visitation) for at koordinere udskrivelsen. Tilsynet har ikke mulighed for at klarlægge, hvor manglerne er i processen, hvorfor der gives en anbefaling om, at ledelsen i samarbejde med kommunen afklarer snitflader for arbejdsgangen ved udskrivelse af borgere, der skal modtages i eget hjem af Cura Pleje.



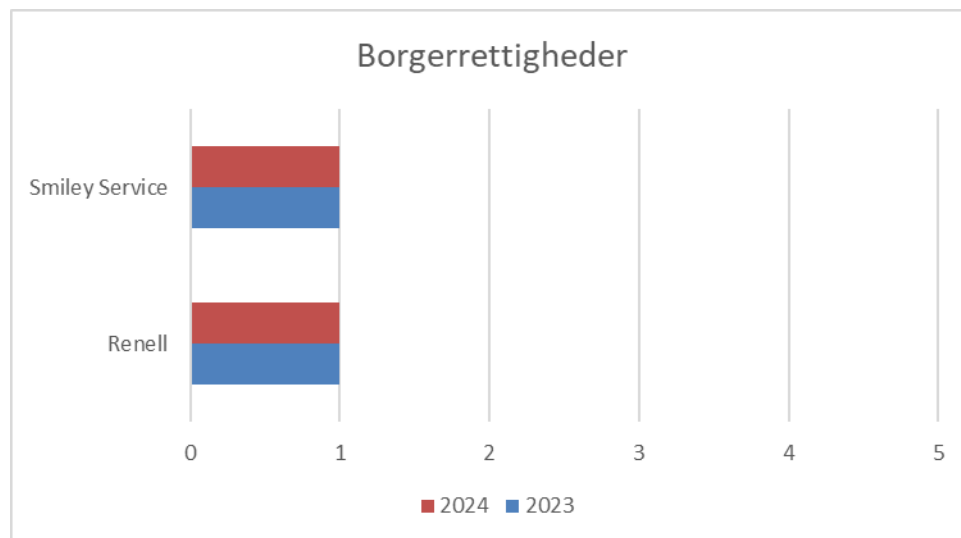
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp - Renell og Smiley Service

For de to leverandører ses det, at de ved tilsyn i 2024 har opnået vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Dette var ligeledes tilfældet for de to leverandører ved tilsyn i 2023. Der er ikke givet anbefalinger på området Borgerrettigheder.

For begge leverandører vurderer tilsynet, at borgernes rettigheder overholdes, og at der er selvbestemmelse på et særdeles tilfredsstillende niveau. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever selvbestemmelse og inddragelse, og at medarbejderne er bekendte med reglerne på området.



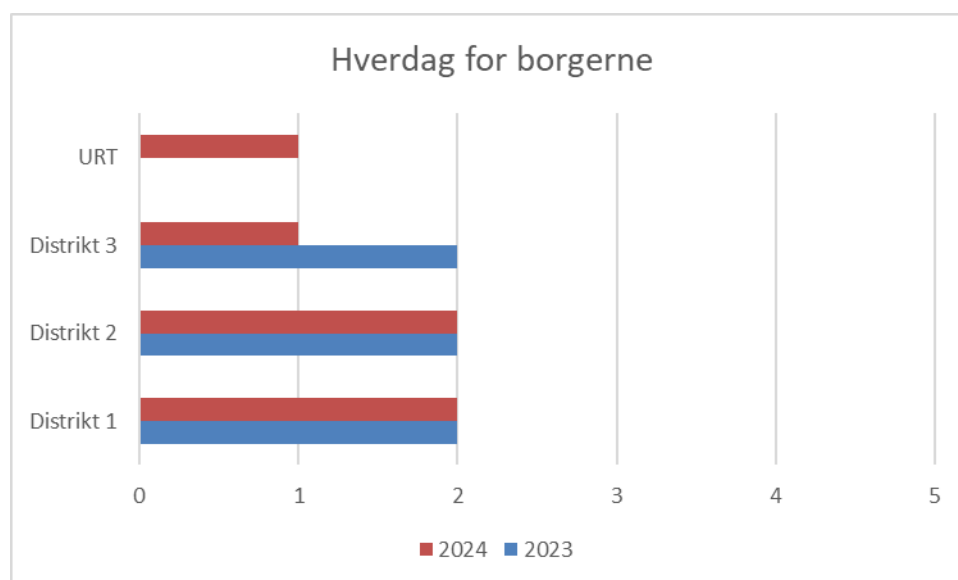
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

### 2.3.2 Hverdag for borgerne

#### Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje -Distrikt 1, 2 og 3 og URT

Distrikt 3 og URT opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende, og distrikt 1 og 2 opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende ved tilsyn gennemført i 2024. Distrikt 3 opnår et højere niveau, sammenlignet med vurderingen Godt og tilfredsstillende i 2023. Distrikt 1 og 2 har fastholdt vurderingen sammenholdt med tilsyn i 2023.

Tilsynet vurderer, at borgerne på tværs af distrikterne generelt finder, at de tilbudte ydelser passer til deres behov. Dertil, at medarbejderne generelt udviser respekt for borgernes privatliv, og at medarbejderne er opmærksomme på borgernes individuelle og personlige grænser. Det er dog tilsynets vurdering, at der i Distrikt 1 forekommer enkelte oplevelser af mindre tilfredsstillende kommunikation og samarbejde omkring APV-hjælpe midler, samt at der er oplevelser af, at medarbejderne ikke altid tager hensyn til en borgers gulve ift. at træde ind i boligen med udendørssko på. I Distrikt 2 er det tilsynets vurdering, at enkelte borgere oplever mangler ift. planlægning af besøg og samarbejde herom, fx så en borger kan nå at modtage besøg af hjemmeplejen, inden borgeren skal på hospitalet til ambulant kontrol. Der gives således anbefaling til Distrikt 1 og 2 om at rette opmærksomhed på disse områder.



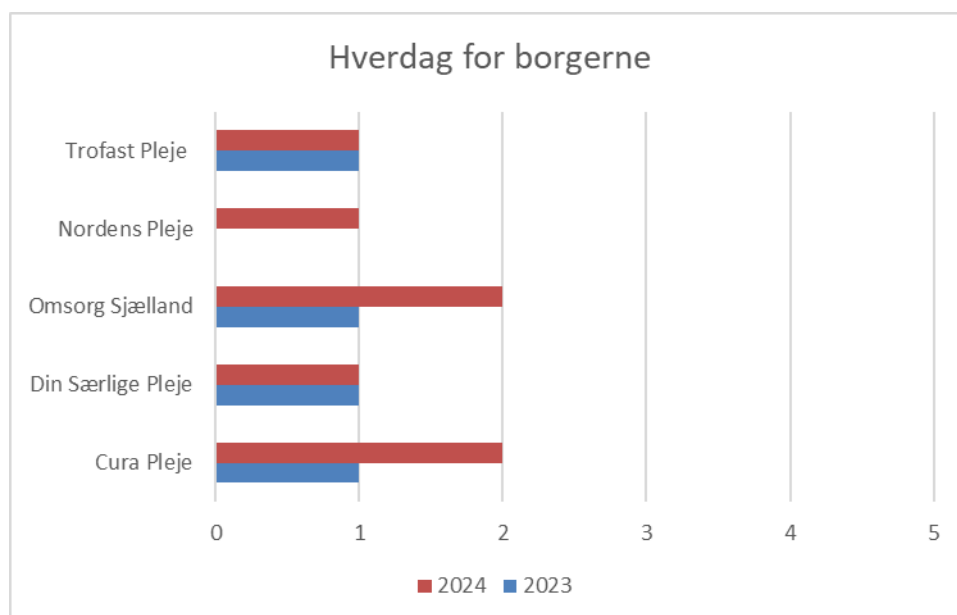
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

### - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland, Nordens Pleje og Trofast Pleje

Tre leverandører opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende til området Hverdag for borgerne ved tilsyn i 2024. Trofast Pleje og Din Særlige Pleje har fastholdt vurderingen Særdeles tilfredsstillende, og Nordens Pleje modtager tilsyn for første gang, og modtager ligeledes vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Cura Pleje og Omsorg Sjælland opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende, som er en vurdering lavere, sammenlignet med tilsyn i 2023.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever, at de tilbudte ydelser passer til deres behov i hverdagen, og at de generelt oplever en imødekommende og venlig omgangstone fra medarbejdernes side. Dertil vurderes det, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for faktorer, som har betydning for en venlig, anerkendende og ligeværdig kommunikation. Det er dog tilsynets vurdering, at der ved Cura Pleje og Omsorg Sjælland er flere borgere, der oplever tilfælde af, at medarbejderne er meget travle, og at dette påvirker kommunikationen med medarbejderne. Der er givet anbefaling til de to leverandører om at rette en opmærksomhed herpå.



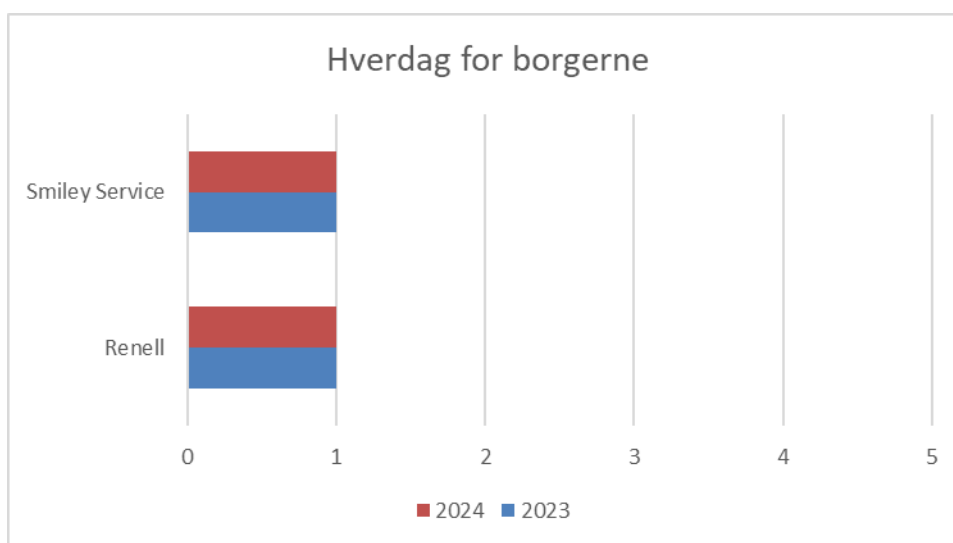
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp -Renell og Smiley Service

For de to private leverandører af praktisk hjælp ses det, at de ved tilsyn i 2024 har opnået vurderingen Særdeles tilfredsstillende til området Hverdag for borgerne. Dette var ligeledes tilfældet for begge leverandører ved tilsyn i 2023, og der er ikke givet anbefalinger på området.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at ydelserne passer til deres behov, og de oplever en god kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Hertil vurderes det, at medarbejderne kan redegøre relevant for, hvordan de sikrer, at borgerne modtager de rette tilbud, ligesom de kan redegøre for faglige overvejelser, relaterede til kommunikationen med borgerne.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

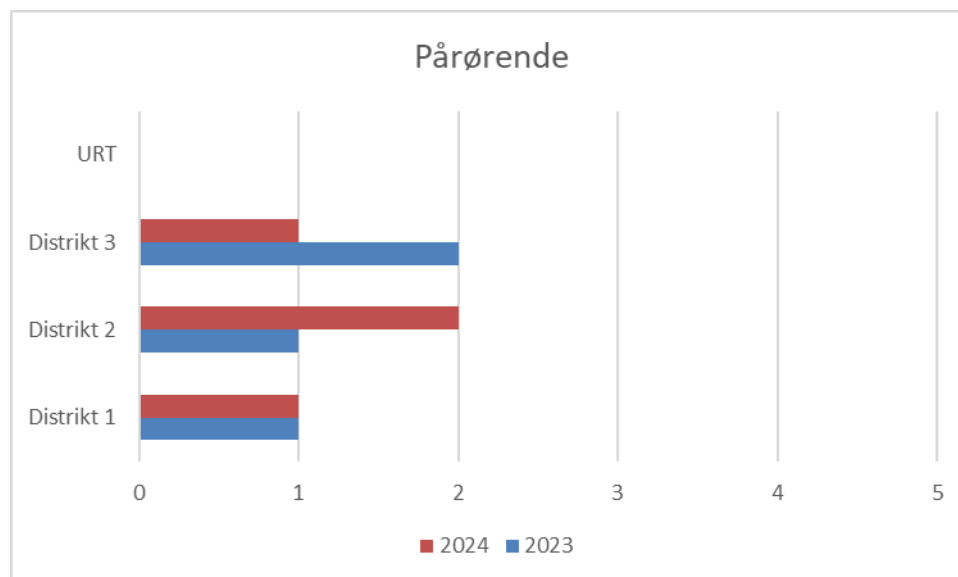
### 2.3.3 Pårørende

#### Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje -Distrikt 1, 2 og 3

I forhold til pårørendesamarbejdet ses det, at distrikt 1 og 3 opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende ved tilsyn i 2024, hvilket for distrikt 3 er en højere vurdering, sammenlignet med vurderingen Godt og tilfredsstillende i 2023. Distrikt 2 opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende, hvilket er en lavere vurdering, sammenlignet med at have modtaget højeste vurdering i 2023.

Tilsynet vurderer, at pårørende generelt medinddrages aktivt til at afklare et godt samarbejde, hvilket generelt også er de interviewede pårørendes oplevelse. I Distrikt 2 er det dog tilsynets vurdering, at der er en pårørende, der ikke i alle tilfælde oplever et tilstrækkeligt kommunikationsniveau i relation til borgerens plejebehov. Det eksemplificeres med oplevelser af at have givet besked til kontoret om ændring i besøgstid, herunder aflysning af besøg, hvor beskeden ikke er modtaget af medarbejderne, så medarbejderne alligevel aflægger besøg.

Der er givet anbefaling til Distrikt 2 om at have en opmærksomhed herpå. URT er ikke vurderet på området.



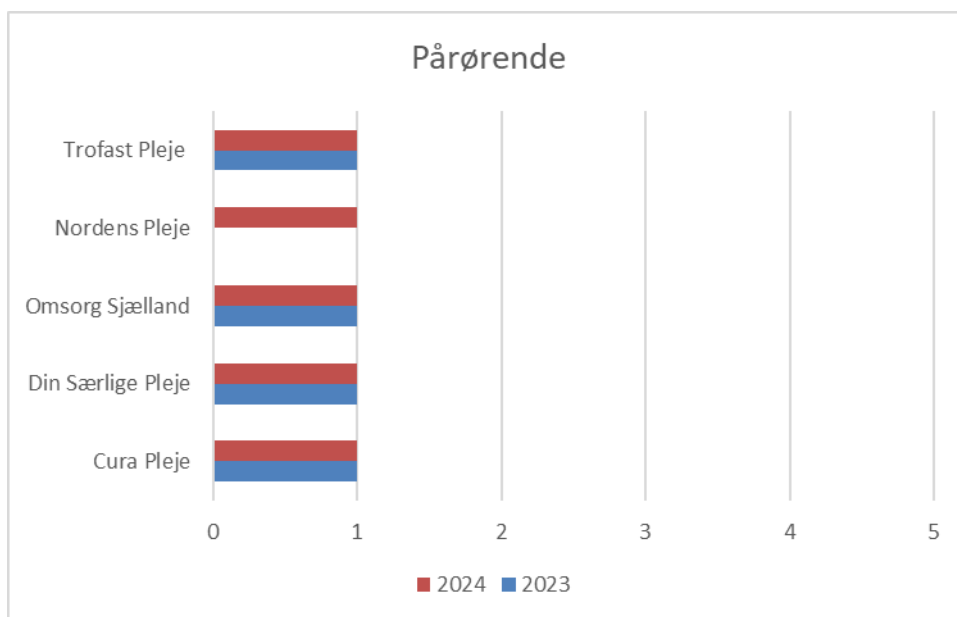
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

### - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland, Nordens Pleje og Trofast Pleje

For alle fem leverandører ses det, at de ved tilsyn i 2024 har opnået vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Dette var ligeledes tilfældet ved tilsyn i 2023. Der er ikke givet anbefaling til området Pårørende.

Tilsynet vurderer, at de pårørende oplever et Særdeles tilfredsstillende pårørendesamarbejde, hvor de pårørende oplever relevant medinddragelse i hverdagen. Samtidigt vurderer tilsynet, at både ledelsen og medarbejderne kan redegøre for, hvorledes pårørende inddrages i samarbejdet.



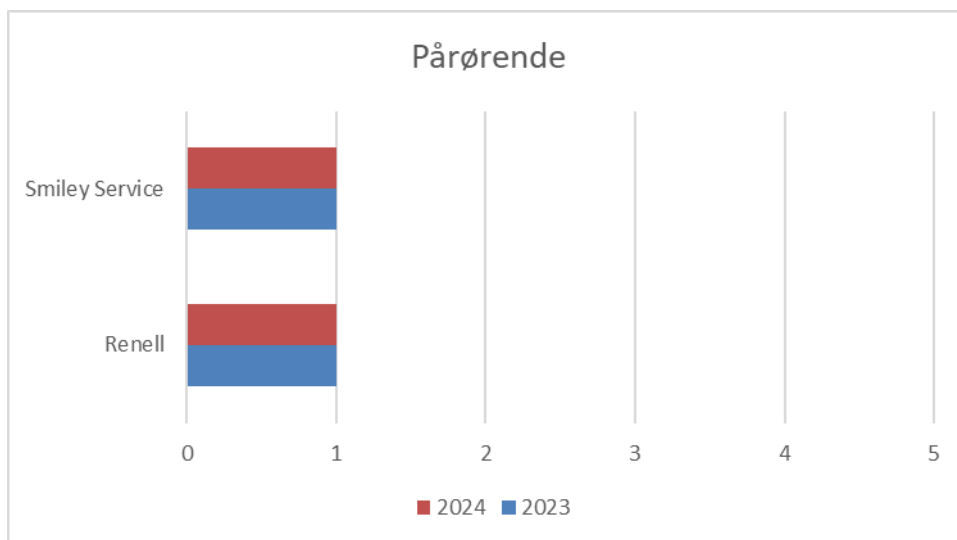
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

## Private leverandører af praktisk hjælp -Renell og Smiley Service

For begge leverandører ses det, at de ved tilsyn i 2024 har opnået vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Dette var ligeledes tilfældet ved tilsyn i 2023. Der er ikke givet anbefaling til området.

Det er tilsynets vurdering, at de pårørende italesætter oplevelsen af et godt og velfungerende pårørendesamarbejde, hvor de pårørende medinddrages i konkrete situationer, når det vurderes relevant. Dertil er det tilsynets vurdering, at både ledelsen og medarbejderne kan redegøre for et aktivt pårørendesamarbejde.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,  
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

### 3. KVALITETSUDVIKLING PÅ TVÆRS AF OMRÅDERNE

På baggrund af tilsynene i Helsingør Kommune i 2024 har tilsynet identificeret områder for kvalitetsarbejdet, som der med fordel kan arbejdes med gennem en tværgående indsats. De tre fremhævede områder skiller sig ud ved, at flest leverandører har opnået en vurdering under det optimale niveau.

Udviklingsområderne præsenteres i prioriteret rækkefølge.

#### Sundhedsfaglig dokumentation

Der ses samlet set en mindre tilbagegang på dokumentationsområdet for den kommunale hjemmepleje og sygepleje, hvor det vurderes, at kvaliteten ligger på et middel niveau. Tilsynet vurderer, at der er behov for en fortsat målrettet opmærksomhed på området for alle tre distrikter, inkl. URT. Dertil er det tilsynets vurdering, at der ved de private leverandører samlet ses en fremgang i kvaliteten af dokumentationen, hvortil det vurderes, at manglerne kan udbedres ved en mindre indsats.

Det er tilsynets anbefaling, at der særligt sættes fokus på:

- At døgnrytmeplaner konsekvent opdateres og fremstår individuelle og handlevejledende.
- At funktionsevnetilstande opdateres løbende med beskrivelser af borgernes funktionsniveau.
- At generelle oplysninger fremgår med en fyldestgørende oversigt (helbredsoplysninger) over sygdomme, lidelser og handicaps.
- At der tages relevant stilling til helbredstilstande ved sygeplejefaglig udredning, herunder med fyldestgørende beskrivelser af, hvorledes tilstanden kommer til udtryk, at disse opdateres løbende, og at der er sammenhæng til medicinsk behandling.
- At der oprettes handlingsanvisninger til alle sundhedslovsydelser, samt at disse fremgår fyldestgørende og handlevejledende.
- At der bliver dokumenteret opfølgning på forværring i borgernes helbredstilstand.
- At der oprettes handlingsanvisninger til alle sundhedslovsydelser, samt at disse fremgår handlevejledende med link til den konkrete procedure i VAR.

Der kan iværksættes praksisnær undervisning i dokumentation på SUL- og SEL-området. Fremdrift i udviklingen kan monitoreres ved udførelse af audit med et fast interval. Dertil anbefaler tilsynet at tydeliggøre arbejdsgange ved brug af redskaber, som fx tjeklister, til at sikre fyldestgørende dokumentation. Dertil er det tilsynets anbefaling, at ajourføring af journalens delelementer bliver en del af hverdagens praksis, fx i forbindelse med borgerbesøget.

Derudover kommer arbejdet med de konkrete anbefalinger, som er givet til hver enkelt hjemmeplejeleverandør.

#### Medicinhåndtering

Der ses en forbedring af kvaliteten af medicinhåndteringen hos den kommunale hjemmepleje og sygepleje, URT og hos en af de private leverandører. Det er tilsynets vurdering, at der overordnet set er behov for en fortsat opmærksomhed på området, men at indsatsen aktuelt handler om at fastholde de systematiske arbejdsgange som er implementeret. Niveaue for medicinhåndtering i den kommunale hjemmepleje og sygepleje ligger på et godt og tilfredsstillende niveau, hvilket også gør sig gældende for de tre private leverandører, som har fået anbefalinger til området.

Det er tilsynets anbefaling, at der i den kommunale hjemmepleje og sygepleje og ved de private leverandører fortsat sker en tæt ledelsesmæssig opfølgning i hverdagens praksis for at fastholde kvaliteten.

Tilsynet anbefaler, som et led i kvalitetsarbejdet omkring medicinhåndteringen, at der er særligt fokus på:

- At administrationsansvar registreres korrekt på medicinskemaet.
- At dispenseringsmodulet i Nexus benyttes som redskab til sikker dispensering, hvor der efterfølgende udføres egenkontrol.
- At der påføres anbrudsdato og sidste holdbarhedsdato på ikke-dispenserbar medicin.

- At der konsekvent kvitteres for ikke-dispenserbar medicin, og at det undersøges, om Nexus' funktion med påmindelse/advisering om manglende kvittering kan være et behjælpeligt redskab i denne proces.
- At behandlingsplan/aftaler/kontrol vedrørende risikosituationslægemidler beskrives i den konkrete helbredstilstand.

Derudover kommer arbejdet med de konkrete anbefalinger, som er givet til hver enkelt hjemmeplejeleverandør.

### **Personlig pleje og støtte**

Der er samlet set en mindre tilbagegang på området Personlig pleje og støtte for de private leverandører. For den kommunale hjemmepleje ses der en mindre fremgang. Ud af alle leverandørerne er der én leverandør af hjemmepleje, som opnår højeste vurdering på området, og de resterende, inkl. URT, opnår anden højeste vurdering. Tilsynet vurderer, at manglerne kan udbedres ved en mindre indsats.

Det er tilsynets anbefaling, at der rettes en opmærksomhed på:

- At forventningsafstemme serviceniveauet med borgerne, og at medarbejderne signalerer, at de ikke har tid til den aftalte opgave.
- At medarbejderne er opmærksomme på, at der er mulighed for at være fleksible i opgaveløsningen.
- At hjælpen tilpasses individuelle behov og ønsker.
- At borgeren oplever kontinuitet i tidspunktet for levering af hjælpen.
- At der sikres kontinuitet hos borgere med kognitive udfordringer.

Derudover kommer arbejdet med de konkrete anbefalinger, som er givet til hver enkelt hjemmeplejeleverandør.

## 4. RESUMÉ AF ANBEFALINGER

På de følgende sider præsenteres et resumé af tilsynets anbefalinger:

| Den Kommunale Hjemmepleje og sygepleje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Deltagere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              | Tilsynets vurdering                                                   |
| Borgere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Medarbejdere | Resultat                                                              |
| 75                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 17           | Vurderingerne i de tre distrikter ligger på Godt og tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |                                                                       |
| <b>Distrikt 1</b> <p>På baggrund af det indsamlede datamateriale, og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at distrikt 1 ved det uanmeldte tilsyn har et niveau, der er:</p> <p style="text-align: center;"><b>Godt og tilfredsstillende</b></p> <p>Tilsynets anbefalinger er:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter med at have et øget fokus på dokumentationen, og at der målrettet arbejdes med at højne dokumentationen på følgende områder: <ul style="list-style-type: none"> <li>At døgnrytmeplaner konsekvent opdateres og fremstår individuelle og handlevejledende.</li> <li>At funktionsevnetilstande opdateres løbende med beskrivelser af borgerens funktionsniveau.</li> <li>At generelle oplysninger fremgår med en fyldestgørende oversigt (helbredsoplysninger) over sygdomme, lidelser og handicap.</li> <li>At der tages relevant stilling til helbredstilstande ved sygeplejefaglig udredning, herunder med fyldestgørende beskrivelser af, hvorledes tilstanden kommer til udtryk, samt at disse opdateres løbende, og at der er sammenhæng til medicinsk behandling.</li> <li>At der oprettes handlingsanvisninger til alle sundhedslovsydelser, samt at disse fremgår fyldestgørende og handlevejledende.</li> </ul> </li> <li>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter sit arbejde med at implementere en organisering for systematisk opfølgning og læring af UTH samlerapporteringer.</li> <li>Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på borgernes oplevelse af, at medarbejderne ikke har tilstrækkelig med tid til hjælpen til personlig pleje, samt retter en opmærksomhed på, at hjælpen tilpasses individuelle behov.</li> <li>Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, at borgerne modtager rengøring, jf. den visiterede indsats samt kvalitetsstandarden, herunder med et særligt fokus på inddragelse og kontinuitet ift. tidspunkt for leveringen.</li> <li>Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, at borgerne modtager rengøring, jf. kvalitetsstandarden og den visiterede hjælp, så borgerne i endnu højere grad oplever kontinuitet og kvalitet i leveringen. Dertil, at der sættes fokus på anvendelsen af værnemidler ved procedurer, hvor der er risiko for kontaminering af medarbejdernes beklædning.</li> <li>Tilsynet anbefaler, at ledelsen understøtter et tværfagligt fokus på en konkret borger med kognitive udfordringer ift., at hjælpemidler tilpasses borgerens behov, at borgeren til enhver tid har sit nødkald tilgængeligt, og at der dokumenteres ift. anvendelse af fiksering.</li> <li>Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, at indsatsen til mad og måltider leveres på et tidspunkt, der passer til borgerens behov. Dertil, at det undersøges, hvorvidt en konkret borger har væskerestriktioner, samt at der er en opmærksomhed på at sørge for mellemmåltider og væske til småtspisende borgere.</li> </ol> |              |                                                                       |

8. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter en målrettet indsats på medicinområdet med et særligt fokus på:
- At administrationsansvar tydeligt registreres på medicinskemaet.
  - At al medicin, inkl. pn medicin, haves i beholdningen.
  - At der udføres egenkontrol efter dispensering af medicinen.
  - At der kvitteres for ikke-dispensérbar medicin, herunder risikosituationslægemidlet insulin.
9. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på tilgangen, herunder kommunikationen med borgerne ifm., at der skal installeres APV-hjælpemidler i borgernes hjem. Dertil, at ledelsen har en opmærksomhed på, hvordan borgernes hjem beskyttes mod medarbejdernes udendørs fodtøj.

## Distrikt 2

På baggrund af det indsamlede datamateriale, og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at distrikt 2 ved det uanmeldte tilsyn har et niveau, der er:

### *Godt og tilfredsstillende*

Tilsynets anbefalinger er:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter et øget fokus på dokumentationen, og at der målrettet arbejdes med at højne dokumentationen på følgende områder:
  - At døgnrytmeplaner konsekvent opdateres og fremstår individuelle og handlevejledende.
  - At funktionsevnetilstande aktiveres og opdateres løbende med beskrivelser af borgerens funktionsniveau.
  - At generelle oplysninger oprettes med relevante oplysninger, som bidrager til en helhedsorienteret pleje, samt at der ved samtlige borgere, der får sygepleje, fremgår en fyldestgørende oversigt (helbredsoplysninger) med ens systematik over sygdomme, lidelser og handicap.
  - At helbredstilstande opdateres ved ændringer med sammenhæng til medicinsk behandling samt indeholder fyldestgørende beskrivelser af, hvorledes tilstanden kommer til udtryk.
  - At der oprettes handlingsanvisninger til alle sundhedslovsydelser, samt at disse fremgår fyldestgørende og handlevejledende.
  - At der bliver dokumenteret opfølgning på forværring i borgernes helbredstilstand.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter sit arbejde med at implementere en organisering for systematisk opfølgning og læring af UTH samlerapporteringer.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter sit fokus på at øge medarbejdernes kontinuitet samt retter en opmærksomhed på at sikre kontinuitet i tidspunktet for levering af hjælpen samt på at imødekomme individuelle og ændrede behov for pleje.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, at borgerne modtager rengøring, jf. kvalitetsstandarden og den visiterede hjælp, så borgerne i endnu højere grad oplever kontinuitet og kvalitet i leveringen.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, at indsatsen til mad og måltider leveres med et tilstrækkeligt tidsinterval mellem måltiderne, samt at hygiejneprincipperne følges ved tilberedning af mad.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter et fokus på medicinområdet med en særlig opmærksomhed på:
  - At medicinens administrationsansvar registreres korrekt på medicinskemaet.
  - At korrekte antal enheder angives på medicinskemaet.
  - At der påføres anbrudsdato på ikke-dispensérbar medicin.
  - At behandlingsplan/aftaler/kontrol vedrørende risikosituationslægemidler beskrives i den konkrete helbredstilstand.
  - At tærskelværdier til BS-måling dokumenteres.
  - At der konsekvent kvitteres for ikke-dispensérbar medicin.
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på at tilpasse tidspunkter for besøg hos en konkret borger, der går til behandling på hospitalet flere gange om ugen. Dertil, at ledelsen er opmærksom på, at beskeder fra 'telefon-vagten' videregives til rette medarbejdere, samt at borgere, der opstarter undersøgelser initieret af sygeplejen, får besked om resultater.

8. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, at pårørende inddrages og orienteres relevant i pleje og behandlingsforløb af deres kære.

### Distrikt 3

På baggrund af det indsamlede datamateriale, og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at distrikt 3 ved det uanmeldte tilsyn har et niveau, der er:

#### Godt og tilfredsstillende

Tilsynets anbefalinger er:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter med at have øget fokus på dokumentationen, og at der målrettet arbejdes med at udvikle dokumentationen på følgende områder:
  - At døgnrytmeplaner opdateres løbende, og fremstår individuelle og handlevejledende.
  - At generelle oplysninger oprettes med relevante oplysninger, som bidrager til en helhedsorienteret pleje, samt at der ved samtlige borgere, der får sygepleje, fremgår en fyldestgørende oversigt (helbredsoplysninger) med ens systematik over sygdomme, lidelser og handicaps.
  - At der tages relevant stilling til helbredstilstande ved sygeplejefaglig udredning, herunder med fyldestgørende beskrivelser af, hvorledes tilstande kommer til udtryk, samt at disse opdateres løbende, og at der er sammenhæng til medicinsk behandling.
  - At der oprettes handlingsanvisninger til alle sundhedslovsydelser, samt at disse fremgår handlevejledende med link til den konkrete procedure i VAR.
  - At der bliver dokumenteret opfølgning på forværring i borgernes tilstand.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter sit arbejde med at implementere en organisering for systematisk opfølgning og læring af UTH samlerapporteringer.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på vigtigheden af medarbejderkontinuitet og relationsdannelse hos borgere, der er særlig svære at få lov at hjælpe med personlig pleje. Dertil, at ledelsen øger opmærksomheden på kontinuitet i tidspunkter for levering af plejen.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, at borgerne modtager rengøring, jf. kvalitetsstandarden og den visiterede hjælp, så borgerne i endnu højere grad oplever kontinuitet i leveringen.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter en målrettet indsats på medicinområdet med et særligt fokus på;
  - At administrationsansvar registreres korrekt på medicinskemaet.
  - At doseringsæsker mærkes med navn og CPR-nummer.
  - At aktuel medicin opbevares adskilt fra seponeret eller pauseret medicin.
  - At behandlingsplan/aftaler/kontrol vedrørende risikosituationslægemidler beskrives i den konkrete helbredstilstand.
  - At der udføres egenkontrol efter dispensering af medicinen.
  - At der kvitteres for ikke-dispensérbar medicin, herunder risikosituationslægemidlet Ozempic.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter et fokus på sygeplejeydelser, herunder kateterpleje, og sikrer tilstrækkelige kompetencer på opgaven.
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen skærper opmærksomheden på emnet borgerrettigheder. Herunder, at der igangsættes faglige refleksioner med medarbejderne med udgangspunkt i borgernes forskellige oplevelser vedrørende indflydelse, selvbestemmelse og inddragelse.

| Cura Pleje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------|
| Deltagere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              | Tilsynets vurdering       |
| Borgere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Medarbejdere | Resultat                  |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2            | Godt og tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                           |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at det igangværende kvalitetsarbejde på dokumentationsområdet fastholdes, herunder med en opmærksomhed på følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• At døgnrytmeplanerne indeholder en kort beskrivelse af særlige forebyggende og sundhedsfremmende indsatser/handlinger på baggrund af sundhedsmæssige problemstillinger, som borgeren vurderes i særlig risiko for. F.eks. dehydrering, vægttab, tryksår, hudproblematikker og fald.</li> <li>• At der dokumenteres opfølgning på observationsnotater med forværring.</li> </ul> </li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med kommunen undersøger arbejdsgangen for besvarelse af nødkald, så der laves en kortlægning af evt. svage led i arbejdsgangen med henblik på justering, og at der følges op på de konkrete borgeres utrygge oplevelse ved nødkald.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at leverandøren leverer hjælpen til medicinadministration, jf. borgerens ordinationstidspunkt.</li> <li>4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på medarbejdernes viden i forhold til at reagere/kontakte sygeplejen vedrørende observerede helbredsmæssige ændringer.</li> <li>5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med kommunen afklarer snitflader for arbejdsgangen ved udskrivelse af borgere, der skal modtages i eget hjem af Cura Pleje.</li> <li>6. Tilsynet anbefaler, at der sættes faglige drøftelser i gang om ikke at italesætte travlhed, samt hvorledes en tilpasset pædagogisk tilgang, herunder kommunikation og adfærd, kan forebygge misforståelser.</li> </ol> |              |                           |

| Omsorg Sjælland                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------|
| Deltagere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              | Tilsynets vurdering       |
| Borgere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Medarbejdere | Resultat                  |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3            | Godt og tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                           |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Det er tilsynets anbefaling, at ledelsen fortsætter det systematiske arbejde med at holde dokumentationen opdateret, så der er sammenhæng mellem funktionsevnetilstande og døgnrytmeplaner.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter med at have fokus på borgernes oplevelse af kontinuitet, f.eks. ved at tydeliggøre for borgerne, hvem der er deres kontaktpersoner for henholdsvis dag og aften.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på, at der konsekvent kvitteres for administration af ikke-dispensérbar medicin.</li> <li>4. Det er tilsynets anbefaling at kommunikation og adfærd, herunder begrebet <i>nærværende tilstedeværelse</i>, tages op til refleksion på kommende faglige møder.</li> </ol> |              |                           |

| Din Særlige pleje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------|
| Deltagere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              | Tilsynets vurdering       |
| Borgere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Medarbejdere | Resultat                  |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2            | Godt og tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                           |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der er udarbejdet døgnrytmeplaner på alle borgerne inden for en kort periode efter opstart af hjælp til personlig pleje og støtte, og at funktionsevnetilstande og generelle oplysninger ligeledes bliver opdaterede og ajourført.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen indleder dialog med medarbejderne for at sikre, at deres adfærd ikke virker fortravlet over for borgerne, og at ledelsen taler med en specifik medarbejder om indtrykket af medarbejderens engagement.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der foretages tidstro kvittering af medicinadministrationen.</li> </ol> |              |                           |

| Trofast pleje                    |              |                            |
|----------------------------------|--------------|----------------------------|
| Deltagere                        |              | Tilsynets vurdering        |
| Borgere                          | Medarbejdere | Resultat                   |
| 2                                | 2            | Særdeles tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger           |              |                            |
| Tilsynet har ingen anbefalinger. |              |                            |

| Renell                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------|
| Deltagere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              | Tilsynets vurdering       |
| Borgere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Medarbejdere | Resultat                  |
| 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 3            | Godt og tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                           |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vejledninger til medarbejderne om hygiejniske forholdsregler jf. SSI - nationale infektionshygiejniske retningslinjer.</li> </ul> </li> <li>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.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på, at alle medarbejdere udfører den praktiske hjælp med fokus på kvalitet i udførelsen af gulvvask således, at våde gulve ikke udgør en faldrisiko.</li> <li>4. Tilsynet anbefaler at ledelsen retter opmærksomhed på medarbejdernes overholdelse af aftalte opgaver hos borgerne.</li> </ol> |              |                           |

| Smiley Service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------|
| Deltagere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              | Tilsynets vurdering       |
| Borgere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Medarbejdere | Resultat                  |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2            | Godt og tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                           |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle borgerne har individuelle og handlevejledende handlingsanvisninger, som beskriver den visiterede rengøringsindsats.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter arbejdet med at sikre, at leverandørens lokale retningslinjer og procedurer lever op til de formelle formkrav, samt at der udarbejdes vejledninger i forhold til de hygiejniske retningslinjer, jf. SSI - nationale infektionshygiejniske retningslinjer.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter indsatser, der sikrer, at medarbejderne opnår kendskab til anvendelse af korrekt værnemiddel ved rengøring, hvor der er risiko for stænk, som f.eks. rengøring af toilettet.</li> </ol> |              |                           |

| Nordens Pleje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------|
| Deltagere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              | Tilsynets vurdering       |
| Borgere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Medarbejdere | Resultat                  |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1 (Leder)    | Godt og tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |                           |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at direktøren retter en opmærksomhed på, at levering af aftenhjælpen tilpasses borgerens vaner og ønsker.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at direktøren retter en opmærksomhed på, at borgeren er bekendt med, hvilken dag hjælpen leveres.</li> </ol> |              |                           |

| URT                    |              |                              |
|------------------------|--------------|------------------------------|
| Deltagere              |              | Tilsynets vurdering          |
| Borgere                | Medarbejdere | Resultat                     |
| 4                      | 4            | Nogenlunde tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger |              |                              |

## URT

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en målrettet indsats på dokumentationsområdet ift. både SEL- og SUL-indsatserne og med sammenhæng til træningsmål. Det anbefales, at der er et særligt fokus på;
  - At den rehabiliterende indsats ift. pleje, praktisk støtte og sygepleje beskrives med mål, plan og evaluering.
  - At indsatserne beskrives handlevejledende, fx *hvordan* gives den rehabiliterende hjælp til bad, rengøring og medicindispensering.
  - At beskrivelserne af SEL-indsatserne i døgnrytmeplanerne kan ses afspejlet i, og med sammenhæng til, mål og plan for træningsindsatserne.
  - At funktionsevnetilstande beskrives med borgerens funktionsbegrænsning samt scores med nuværende og forventet vurdering.
  - At der sikres en rød tråd og sammenhæng mellem generelle oplysninger (helbredsoplysninger), tilstande, indsatser og handlingsanvisninger.
2. Tilsynet anbefaler, at borgernes indsatser revurderes og justeres løbende, så den leverede indsats afspejler borgerens reelle behov.
3. Tilsynet anbefaler, at arbejdsgangene for rekvirering af rette hjælpemiddel kortlægges, så processen kan optimeres.
4. Tilsynet anbefaler at ledelsen iværksætter en målrettet indsats på medicinområdet med et særligt fokus på;
  - At sikre udførelse af egenkontrol ved dispensering så fejl minimeres
  - At der sættes fokus på dokumentationen omkring behandling med risikosituationslægemidler
  - At der kvitteres tidstro for administreret medicin.

## 5. TILSYNETS FORMÅL

Det overordnede formål med de uanmeldte tilsyn for leverandører af hjemmepleje/praktisk hjælp er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet. Tilsynet skal bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af kontraktens rammer og indhold.

BDO's tilsynskoncepter for uanmeldte tilsyn har til formål at:

- 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.

Det overordnede formål med de uanmeldte tilsyn er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet.



## 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 sektorer og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.