



Tilsynsrapport Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Privat hjemmeplejeleverandør af personlig og praktisk hjælp
Din Særlige Pleje

Uanmeldt årligt ordinært tilsyn
Marts 2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Oplysninger om hjemmeplejen	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger til videre udvikling	7
3. Datagrundlag	8
3.1 Opfølgning på foregående tilsyn	8
3.2 Faglig kvalitet	9
3.3 Borgeroplevet kvalitet	17
4. Tilsynets formål og metode	19
4.1 Formål	19
4.2 Metode	19
5. Vurderingsskala	20
5.1 Tilsynets tilrettelæggelse	20
Om BDO	21

Forord

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

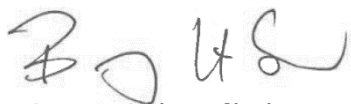
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af hjemmeplejen og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete hjemmepleje.

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



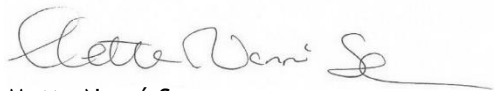
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger om hjemmeplejen

Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet

Navn og adresse: Din Særlig pleje, Fabriksvej 1 3000 Helsingør

Leder: Methap Erdal

Antal borgere: 70

Dato for tilsynsbesøg: Den 20. marts 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leder
- Tilsynsbesøg hos fire borgere
- Interview med to medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere)
- Gennemgang af dokumentation hos fire borgere

Fordeling af borgerne er sket ud fra følgende udvælgelseskriterierne:

- En borger, der modtager hjemmepleje 2-8 timer ugentligt
- En borger, der modtager hjemmepleje 2-8 timer ugentligt, inklusiv delegeret sygepleje
- En borger, der modtager hjemmepleje mere end 8 timer ugentligt
- En borger, der modtager hjemmepleje mere end 8 timer ugentligt, inklusiv delegeret sygepleje

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

Tilsynsførende:

Christina Ryel Manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen Director og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

Gode og tilfredsstillende

Opfølgning på foregående tilsyn

Tilsynet vurderer, at der er fulgt meget tilfredsstillende op på tilsynet fra 2023, hvor der er iværksat målrettet arbejde med udarbejdelse af handlingsanvisninger på levering af praktisk hjælp til alle borgere. Tilsynet vurderer dog, at der fortsat er et mindre udviklingsområde i forhold til dokumentationen.

Sundhedsfaglig dokumentation

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er på et godt og tilfredsstillende niveau i forhold til Service- og Sundhedslovens krav og Helsingør Kommunes krav til dokumentation, dog vurderer tilsynet, at en enkelt borgers døgnrytmeplan mangler, samt at der er enkelte mangler i to journalers funktionsevnetilstande.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange inden for dokumentationsområdet, og at de kan redegøre for triagering.

Instrukser og procedure

Tilsynet vurderer, at der foreligger relevante instrukser og vejledning, og at medarbejderne kender og anvender disse særdeles tilfredsstillende.

Utilsigtede hændelser og læring

Tilsynet vurderer, at arbejdet med UTH foregår på et særdeles tilfredsstillende niveau. Det er tilsynets vurdering, at Din Særlige Pleje arbejder systematisk med UTH-arbejdet for at skabe læring og forebyggelse. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kender til UTH-arbejdet, og at de kan give eksempler på utilsigtede hændelser, såsom 'fald' og 'medicin ikke givet'

Personlig pleje og støtte

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

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt modtager den hjælp, de har behov for, at borgerne oplever kontinuitet, og at de er trygge ved hjælpen. Tilsynet vurderer, at en borger oplever, at hjælpen til tider er forhastet, og at en anden borger oplever en specifik medarbejder, der er uengageret i sit arbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at sikre borgernes individuelle plejebehov, samt at medarbejderne på relevant vis kan redegøre for, hvordan der videregives observationer om ændringer i borgernes tilstand.

Praktisk hjælp

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

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig og hygiejnemæssig forsvarlig standard. Tilsynet vurderer, at borgeren, der modtager hjælp til rengøring, er særdeles tilfreds med udførelsen af den praktiske hjælp.

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

Rehabiliterende og aktiverende hjælp

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

Demens

Tilsynet vurderer, ud fra medarbejderinterviewet, at der arbejdes med faglige tiltag i forhold demens, så der sikres særdeles tilfredsstillende forhold. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes deres viden inden for demens sættes i spil i praksis ved borgere med demens.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med mad og måltider på et særdeles tilfredsstillende niveau.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til mad og måltider er tilpasset borgernes behov. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever en god kvalitet i hjælpen. Dertil vurderes det, at medarbejderne arbejder med selvbestemmelse og inddragelse i forhold til mad og måltider.

Medicinhåndtering

Tilsynet vurderer, at medicinhåndteringen er på et godt og tilfredsstillende niveau og i henhold til Sundhedsloven og Helsingørs Kommunes retningslinjer på området.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af medicinadministration er tilfredsstillende, dog ses der i flere tilfælde manglende kvittering for udlevering af borgernes medicin.

Tilsynet vurderer, at borgerne, der får hjælp til medicinadministration, er tilfredse med hjælpen, og at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan der arbejdes med medicinhåndtering og medicinadministration i praksis.

Sygepleje

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af sygeplejen hos de to besøgte borgere er på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Sundhedsloven og Helsingør Kommunes retningslinjer på området. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med delegering på systematisk vis, og det vurderes, at medarbejderne på faglig vis redegør for arbejdsgange ved delegerede sygeplejeopgaver.

Borgerrettigheder

Tilsynet vurderer, at borgernes rettigheder overholdes, og at borgerne oplever, at deres selvbestemmelse respekteres på et særdeles tilfredsstillende niveau. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kender reglerne på området.

Hverdag for borgerne

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne er venlige, og at de har en respektfuld kommunikation og adfærd. Ligeledes vurderes det, at de tilbudte ydelser passer til borgernes behov i hverdagen på et særdeles tilfredsstillende niveau.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre en god og respektfuld dialog med borgerne.

Pårørende

Tilsynet vurderer, at der ud fra interviews med en pårørende, ledelsen og medarbejderne forekommer en særdeles tilfredsstillende imødekommenhed i pårørendesamarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen og medarbejderne er opmærksomme på at inddrage de pårørende aktivt i borgerforløbene for at understøtte et godt samarbejde.

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

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger til videre udvikling

2.2.1 Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger:

Ingen bemærkninger.

2.2.2 Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

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.
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.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der foretages tidstro kvittering af medicinadministrationen.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data:

Lederinterview

Ved tilsynet i 2023 modtog Din Særlige Pleje en anbefaling i forhold til dokumentationen, herunder specifikt i forhold til handlingsanvisninger på praktisk hjælp.

Ledelsen beskriver, at de efter sidste tilsyn har arbejdet kontinuerligt på at få ajourført alle journaler. Dette har bevirket gennemgang af alle døgnrytmeplaner samt beskrivelser af handlingsanvisningerne på den praktiske hjælp.

Ledelsen oplyser, at de fortsat arbejder på at opnå et tættere samarbejde med kommunens sygeplejersker, hvor der pt. kun er et samarbejde med kommunes sygeplejersker via Nexus og ved telefonopkald. Ledelsen beskriver udfordringer i forhold til koordinering af medicindispensering og i enkelte tilfælde med ventetid ved kontakt til hjemmesygeplejen. Ledelsen har til hensigt at tage samarbejdet op igen på det snarligt planlagte leverandørmøde med Helsingør Kommune.

Ledelsen fortæller, at de arbejder med triage ved tre ugentlige møder, hvor alle borgernes tilstande gennemgås. Medarbejderne bidrager med observationer og spørgsmål til indsatserne hos borgerne. Formålet med triage, fortæller ledelsen, er at sætte fokus på sygdomsforebyggelse og tidlig opsporing af begyndende sygdom hos borgerne. Ledelsen fortæller, at der er en skærpet opmærksomhed på borgerne, der kun modtager praktisk hjælp hver tredje uge, og som derfor ikke så ofte bliver tilset af en medarbejder. Der er ligeledes fokus på at få evalueret og fulgt op, når borgerne sættes i en medicinsk behandling, hvorvidt behandlingen har den ønskede effekt, og om borgernes tilstand bedres.

Ledelsen fortæller, at alle nye borgere opstartes ved besøg af en af lederne, der er uddannede sosu-assistenten. De første besøg benyttes til at udfærdige arbejdspladsvurdering, men ligeledes til at afstemme borgernes forventninger og behov for hjælp fremadrettet. Ledelsen fortæller, at de ved at deltage i besøg hos borgerne både får en indsigt i kvaliteten af den leverede pleje og støtte og mulighed for at bidrage fagligt til triagemøderne.

Ledelsen fortæller, at de har de medarbejdere, de har behov for, og at de ikke har rekrutteringsproblematikker. Medarbejderstaben består både af faglærte og ufaglærte. Ledelsen lægger vægt på, at alle borgerne får leveret indsatser af en faglært medarbejder en gang i hver vagt for at sikre, at borgerne bliver tilset med rette faglighed. Ledelsen beskriver ligeledes, at de har medarbejdernes kompetenceudvikling i fokus ved afholdelse af kompetencesamtaler, hvor der drøftes muligheder for læring og uddannelse for de medarbejdere, der ønsker det.

Ledelsen beskriver afslutningsvist, at de fremadrettet vil afprøve interne tilsyn, hvor ledelsen vil forestå tilsynene. Ledelsen forventer at opnå en intern kvalitetssikring, og derved sikre bedre forhold for borgerne, men samtidigt også at få en måling af borgernes tilfredshed. Ledelsen fortæller, at de ligeledes påtænker at indføre egen revurdering af borgernes indsatser for at få klargjort, om den leverede indsats stemmer overens med borgerne faktuelle behov.

Tilsynets vurdering 2

Tilsynet vurderer, at der fulgt meget tilfredsstillende op på tilsynet fra 2023, hvor der er iværksat målrettet arbejde med udarbejdelse af handlingsanvisninger på levering af praktisk hjælp til alle borgerne. Tilsynet vurderer dog, at der fortsat er et mindre udviklingsområde i forhold til dokumentationen.

3.2 Faglig kvalitet

3.2.1 Sundhedsfaglig dokumentation

Data:

OBSERVATION

Data er opsamlet i journal fra fire borgere.

DØGNRYTMEPLANER

Tre ud af fire døgnrytmeplaner fremstår opdaterede, aktuelle og indeholder overordnede beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager i løbet af hele døgnet. Én borgers døgnrytmeplan er ikke beskrevet, og tilsynet får forklaret, at borgeren ikke har været i habituel tilstand, siden firmaet opstartede hos borgeren. Dette er årsagen til, at døgnrytmeplanen endnu ikke er blevet oprettet.

Døgnrytmeplanerne i de tre andre borgers journaler fremstår særdeles detaljerede med individuelle beskrevne handleanvisninger for de indsatser, borgerne modtager. Døgnrytmeplanerne indeholder til-lige grundige beskrivelser af borgernes ressourcer og særlige opmærksomhedspunkter. F.eks. beskrives det, hvordan en borger kan medvirke til badet ved at give borgeren en våd klud, så borgeren selv kan vaske sig. I en anden døgnrytmeplan beskrives en særlig opmærksomhed på, at borgerens computer og telefon er i oplader og inden for borgerens rækkevidde, når hjemmet forlades. Desuden indeholder to døgnrytmeplaner relevante beskrivelser af pædagogiske tilgange til borgeren med psykiske begrænsninger. F.eks. beskrives det, hvordan medarbejderen imødekommer en borger, der kommunikerer kon-tant og skrap, på en deeskalationsmåde.

Alle døgnrytmeplaner er systematisk opbyggede, og indeholder en kort beskrivelse af borgernes diagno-ser med tilhørende forebyggende indsatser oplistet, hvilket omfatter opmærksomhed på urinvejsinfek-tion, trygsårforebyggelse, væggtab eller væskeindtag. Der ses ligeledes flere forebyggende indsatser beskrevet, såsom trygforebyggelse ved påsmøring af creme eller støtte til grundig mundpleje for at fo-rebygge infektioner.

FUNKTIONSEVNETILSTANDE

I alle fire journaler ses funktionsevnetilstandene beskrevet i forhold til borgernes funktionsbegrænsning på det pågældende funktionsområde. I to journaler ses der dog ikke opdaterede beskrivelser af borger-nes funktionsevnetilstande, hvor der er beskrivelser fra forrige leverandør og i forbindelse med ophold på midlertidige pladser.

GENERELLE OPLYSNINGER

I tre journaler fremgår de generelle oplysninger fyldestgørende med relevante beskrivelser med særlig værdi for borgerforløbet, og der ses beskrivelser af borgernes ressourcer og vaner. Fx har en borger et ønske om at have mulighed for at handle på nettet, og borgeren skal have støtte til dette. En enkelt borgers generelle oplysninger ses ikke helt opdaterede, da borgeren er overgået til Din Særlige Pleje for fire måneder siden.

HANDLINGSANVISNINGER

Tre ud af fire borgere modtager delegerede sygeplejeydelser, og i alle tre journaler ses oprettede handlingsanvisninger på henholdsvis kompressionsstrømper og medicinadministration. Handlingsanis-ningerne ses med fyldestgørende handlevejledende og individuelle beskrivelser med link til VAR-proce-dure.

OBSERVATIONER

I alle fire journaler ses relevante observationsnotater ved afvigelser i borgerens tilstand med efterføl-gende observationsnotat, hvori der beskrives opfølgning. F.eks. ses et observationsnotat med beskri-velse af borgerens symptomer på urinvejsinfektion, hvorefter der ses observationsnotater med beskri-velse af borgerens behandlingsopstart og efterfølgende bedring.

OBSERVATIONER - TRIAGE

Alle borgerne er relevant triagerede 'grønne' på tilsynsdagen. I en borgers journal ses beskrivelse af behandling for urinvejsinfektion. Ved indkig i triagenotaterne ses relevante beskrivelser i forbindelse med borgernes forværring i tilstand, hvor borgeren ses sat i 'gul', og efter bedring er borgeren sat tilbage til 'grøn' tilstand.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de dagligt orienterer sig i borgernes journaler for at sikre, at borgerne modtager den korrekte pleje, og hvis der skal følges op på eventuelle forandringer i borgernes tilstande. Ved ændringer i borgernes tilstande beskriver medarbejderne, at de kontakter deres leder eller en sosu-assistent, og de beskriver borgernes tilstand i et observationsnotat.

Ved nyopstartede borgere beskriver medarbejderne, at de indsamler oplysninger om borgerne de første uger ved både at tale med borgerne og deres pårørende. Efterfølgende dokumenteres dette i døgnrytmeplanen i fællesskab med leder, og journalen ajourføres minimum hver 3. måned eller ved ændringer i borgernes behov eller tilstande. Medarbejderne redegør for indholdet i døgnrytmeplanerne, og de beskriver, at de skal være handleansvarende for borgernes indsatser. Døgnrytmeplanerne skal kunne anvendes af alle, og skal indeholde særlige opmærksomhedspunkter og borgernes ønsker, så medarbejderne kan tage hensyn til disse.

Medarbejderne beskriver, at der afholdes triagemøder tre gange ugentligt, hvor alle borgernes tilstande gennemgås med henblik på forebyggelse af sygdom og opfølgning på igangsatte indsatser.

Tilsynets vurdering 2

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er på et godt og tilfredsstillende niveau i forhold til Service- og Sundhedslovens krav og Helsingør Kommunes krav til dokumentation, dog vurderer tilsynet, at en enkelt borgers døgnrytmeplan mangler, og at der er enkelte mangler i to journalers funktionsevnetilstande og en enkelt journals generelle oplysninger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange inden for dokumentationsområdet, og at de kan redegøre for triagering.

3.2.2 Instrukser og procedurer**Data:****OBSERVATIONER**

Tilsynet præsenteres for leverandørens egne skriftlige instrukser og procedurer, som alle opbevares i fysiske mapper på kontoret. Der ses ligeledes udskrift af relevante instrukser fra Helsingør Kommune. På tilsynsdagen mangler mappen med instrukser på personlig pleje, inkl. hygiejne. Tilsynet har ved tidligere tilsyn set denne mappe, og ledelsen oplyser, at den forefindes på et af leverandørens andre kontorer.

LEDELSESINTERVIEW

Ledelsen fortæller, at der forefindes mapper på kontoret med instrukser og vejledninger i forhold til bl.a. dokumentation, forflytninger, forgæves gang hos borgere eller med beskrivelser af arbejdsgange for personlig pleje og praktisk hjælp. Ledelsen forklarer, at alle instrukserne og vejledningerne er med udgangspunkt i Helsingør Kommunes kvalitetsstandarter og instrukser.

Ledelsen beskriver, at alle nye medarbejdere introduceres til indholdet af mapperne ved en uddannet erfaren medarbejder, der ligeledes har ansvaret for, at vejledningerne er ajourførte og med relevant indhold. Ledelsen beskriver, at de altid er til rådighed, hvis medarbejderne kommer i tvivl eller har brug for vejledning. Ledelsen beskriver ligeledes, at medarbejderne kun varetager indsatser, svarende til deres uddannelsesniveau.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at alle instrukser forefindes på kontoret, og at alle nye medarbejdere introduceres i forbindelse med deres oplæring af en erfaren medarbejder. Medarbejderne redegør for arbejdsgangen ved f.eks. forgæves gang hos borgerne, svarende til instruksen i mappen, og de forklarer, at lederne ofte inddrages, hvis der er indsatser, medarbejderne ikke føler sig trygge ved, eller har brug for vejledning til.

Tilsynets vurdering 1

Tilsynet vurderer, at der foreligger relevante instrukser og vejledning, og at medarbejderne kender og anvender disse særdeles tilfredsstillende.

3.2.3 Utilsigtede hændelser og læring

Data:

LEDELSESINTERVIEW

Ledelsen beskriver, at der er fokus på, at medarbejderne indberetter de utilsigtede hændelser, når de f.eks. oplever fald eller fejl i medicinadministrationen. Ledelsen benytter samlerapportering af de utilsigtede hændelser, og de arbejder på, at medarbejderne oplever, at de får læring ud af de indrapporterede hændelser. De utilsigtede hændelser tages op til f.eks. frokostmøder eller triage. Ledelsen beskriver, at det primært er fald, der bliver indberettet og lejlighedsvis fejl i medicinhåndteringen. Ledelsen giver eksempler på, hvordan de af og til oplever fejl i medicinhåndteringen fra kommunens medarbejderes side. For eksempel kan medicindispenseringen blive flyttet til en senere dag, hvilket resulterer i, at der ikke er morgenmedicin til udlevering fra Din Særlige Pleje. Ledelsen beskriver, at det kan være problematisk og tidskrævende at rette op på disse fejl.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne kan redegøre for, hvilke situationer der betragtes som utilsigtede hændelser, og de fortæller, at alle disse hændelser bliver indberettede elektronisk, ofte i samarbejde med en leder. Medarbejderne kan ikke helt genkende brugen af samlerapportering, men de fortæller, at alle utilsigtede hændelser tages op til frokostmøder, og at der her kommer forslag til fremadrettet forebyggelse af f.eks. fald eller medicinhåndteringsfejl.

Tilsynets vurdering 1

Tilsynet vurderer, at arbejdet med UTH foregår på et særdeles tilfredsstillende niveau. Det er tilsynets vurdering, at Din Særlige Pleje arbejder systematisk med UTH-arbejdet for at skabe læring og forebyggelse. Tilsynet vurderer, at ledelsen med rette kan indrapportere en UTH i forhold til overgangen mellem kommunal hjemmepleje og Din Særlige Pleje.

Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kender til UTH-arbejdet, og at de kan give eksempler på UTH, såsom 'fald' og 'medicin ikke givet'.

3.2.4 Personlig pleje og støtte

Data:

OBSERVATION

Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Borgerne er soignerede og veltilpasse.

BORGERINTERVIEW

De interviewede borgere oplever, at hjælpen generelt passer til deres ønsker, vaner og behov, og at hjælpen udføres til de aftalte tidspunkter. En borger fortæller dog, at medarbejderne opleves som for travle, og at hjælpen af og til foregår hurtigere, end borgeren ønsker det. En anden borger oplever, at medarbejderne kommer på lidt varierende tider, hvilket ikke er hensigtsmæssigt, da borgeren har sukkersyge. Borgeren modtager hjælp til insulinalgivning tidligt fra sygeplejen, og hjælpen fra Din Særlige Pleje kan variere fra mellem kl. 8 og kl. 10, hvilket gør, at borgeren har overvejet at skifte til kommunens hjemmepleje. Ledelsen fra Din Særlige Pleje forklarer efterfølgende, at medarbejderne har svært ved at komme ind til borgeren, da vedkommende er meget tunghør, og ikke kan høre hverken telefon eller dørklokke.

Alle borgerne beskriver, at de oplever, at medarbejderne har kendskab til deres pleje og støtte, og at de ved, hvordan hjælpen skal udføres. Borgerne fortæller ligeledes, at de generelt føler sig trygge ved medarbejderne, og at det er særligt trygt, at det ofte er de samme medarbejdere, der kommer.

En borger beskriver dog, at en specifik weekendmedarbejder efterlader rod efter sig ved ikke at lukke skabslågerne, medarbejderen efterlader køkkenet i uorden, og virker mindre interesseret i sit arbejde.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på deres relation til borgerne, og de lægger vægt på at møde borgerne med venlighed. Medarbejderne starter altid besøget ved at præsentere sig og spørge ind til borgernes dag og velbefindende. Medarbejderne fortæller, at de sikrer, at borgerne modtager den rette pleje og støtte ved at tildele borgerne faste kontaktpersoner, baseret på medarbejdernes kompetencer og viden. Medarbejderne beskriver, at de prioriterer deres arbejde efter borgernes behov og ønsker, og at de forsøger at efterkomme den aftalte tid hos borgerne. Medarbejderne forklarer, at de sikrer tryghed hos borgerne ved f.eks. at tage ud til borgerne hurtigst muligt, inden for en halv time, hvis borgerne har ringet nødkald.

Medarbejderne fortæller, at de mødes både om morgenen, til frokost og til de faste triagemøder, hvor de udveksler faglig sparring, og deler observationer om ændringer i borgernes tilstande. Medarbejderne fortæller, at firmaet ikke benytter eksterne vikarer, men at de har faste afløsere tilknyttede.

Tilsynets vurdering 2

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

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt modtager den hjælp, de har behov for, at borgerne oplever kontinuitet, og at de er trygge ved hjælpen. Tilsynet vurderer, at en borger oplever, at hjælpen til tider er forhastet, og en anden borger oplever en specifik medarbejder, der er uengageret i sit arbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at sikre borgernes individuelle plejebehov, samt at medarbejderne på relevant vis kan redegøre for, hvordan der videregives observationer om ændringer i borgernes tilstand.

3.2.5 Praktisk hjælp

Data:

OBSERVATION

Alle boliger observeres rene og pæne, sengene er redt med rent sengetøj, badeværelser synes rene, og der er taget skrald med ud. Køkkenerne er rene og ryddelige i de hjem, hvor medarbejderne hjælper med tilberedning af måltiderne.

BORGERINTERVIEW

Tre borgere modtager rengøring fra Din Særlige Pleje. Alle tre borgere udtrykker generelt tilfredshed med den udførte rengøring og praktiske hjælp. Som en borger beskriver; *'Jeg trængte til at få gjort rent, det er så dejligt at få hjælp til det'*. Borgeren viser stolt sine rengøringsmidler frem, som han er

blevet bedt om at købe. En anden borger beskriver dog udfordringer ved at forklare medarbejderne den rette gulvvask i gulvbræddernes retning, da det ofte er forskellige medarbejdere, der kommer i hjemmet. Lederen kan dog afkræfte dette, da det er samme medarbejder, der er kommet i hjemmet ved de sidste mange rengøringsbesøg.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de sikrer, at borgerne modtager den praktiske hjælp, som de har behov for, ved at læse i borgerens visitering inden levering af hjælpen. Medarbejderne læser også i døgnrytmeplanen, hvilke opgaver der skal udføres, og de lægger vægt på, at hjemmet fremstår ryddeligt og rent efter borgerens ønsker. Medarbejderne beskriver, at de leverer fleksibel hjemmehjælp ved sammen med borgerne at prioritere, hvilke indsatser der skal udføres på dagen.

Medarbejderne redegør for deres brug af værnemidler og afbrydelse af smitteveje i den daglige hjælp og støtte, og de kommer med relevante eksempler på brug af særlige værnemidler ved smitterisiko. Medarbejderne forklarer, at de alle har værnemidler til rådighed i deres biler, og at de kan hente flere på kontoret.

Tilsynets vurdering 1

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

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig og hygiejnemæssig forsvarlig standard. Tilsynet vurderer, at borgeren, der modtager hjælp til rengøring, er særdeles tilfreds med udførelsen af den praktiske hjælp.

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

3.2.6 Rehabiliterende og aktiverende hjælp

Data:

BORGERINTERVIEW

Alle de besøgte borgere giver udtryk for at være deltagende i den daglige hjælp og at gøre så meget, som de selv magter og har ressourcer til.

En borger beskriver f.eks. at være i gang med genoptræning ved fysioterapeut, og borgeren stiler efter at kunne komme op på første sal igen. Borgeren oplever en fin koordinering mellem terapeuten og Din Særlige Pleje, så hjælpen bliver leveret, før træningen opstarter. Samme borger oplyser, at medarbejderne er gode til at motivere og give borgeren mulighed for at gøre så meget som muligt selv. Flere andre borgere fortæller, at de ønsker at gøre så meget som muligt selv, men at kræfterne er sparsomme. De er alle meget taknemlige og glade for den hjælp, de modtager.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de forsøger at medinddrage borgernes ressourcer i den leverede hjælp. Medarbejderne beskriver, at de understøtter borgernes egne muligheder for at deltage ved f.eks. at spørge ind til borgernes ønsker om selvstændighed og at planlægge plejen derefter. Medarbejderne fortæller, at de ved hjælp af deres kendskab til borgerne kan motivere borgerne til at vedligeholde deres funktioner. F.eks. beskriver medarbejderne, at de har samarbejdet med en borger om at blive mere selvhjulpne ved at motivere borgeren til at være mere fysisk aktiv og deltage i alle plejesituationerne.

Tilsynets vurdering 1

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at borgernes ressourcer inddrages aktivt i hjælpen, og at borgerne generelt oplever

at få støtte til at blive så selvhjulpne som muligt. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive, hvorledes rehabilitering praktiseres i hverdagen.

3.2.7 Demens

Data:

OBSERVATION

Det har ikke været muligt at udtrække en borger med demens til at deltage i tilsynet. Ledelsen fortæller, at Din Særlige Pleje leverer hjælp til én borger med demens, men at det er ledelsens vurdering, at borgeren, grundet sparsomme danskundskaber og fremskredet sygdomsforløb, vil være for sårbar til at få besøg af tilsynet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne kan forklare, hvordan de anvender en pædagogisk tilgang til de borgere, der har en demenssygdom eller kognitiv funktionsnedsættelse. Medarbejderne beskriver, at de bruger faste rutiner og kropssprog, og at de udviser tålmodighed og ro i væremåden. Medarbejderne fortæller, at de f.eks. samarbejder med pårørende ved at høre ind til borgerens tidligere vaner og behov. Medarbejderne beskriver, at hvis de oplever en god tilgang eller en motivationsvinkel, der virker hos en borger med demens, noteres det i borgerens døgnrytmeplan, så alle har mulighed for at lykkes med plejen til borgeren.

Tilsynets vurdering 1

Tilsynet vurderer, ud fra medarbejderinterviewet, at der arbejdes med faglige tiltag i forhold demens, så der sikres særdeles tilfredsstillende forhold. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes deres viden inden for demens sættes i spil i praksis ved borgere med demens.

3.2.8 Mad og måltider

Data:

BORGERINTERVIEW

Tre ud af fire borgere modtager hjælp til mad og måltider. Alle tre borgere er tilfredse med den hjælp og støtte til mad og måltider, som de modtager.

En borger beskriver, at medarbejderne er meget lydhøre i forhold til ønsket om at få varmet sit morgenbrød, og borgeren beskriver ligeledes, at der er mulighed for at skifte mellem hjælp til varm eller kold mad, både til frokost eller til aften, alt efter, hvad borgeren ønsker, hvilket opleves som særdeles rart.

En anden borger fortæller; *'De er gode til at stille små skåle med småkager frem, jeg har intet at klage over'*.

Alle borgerne tilkendegiver, at de modtager hjælp til maden efter deres behov og på de ønskede tidspunkter.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de inddrager borgerne, når maden skal tilberedes, fx ved at smøre brødet eller ved valg af færdigret. Medarbejderne er opmærksomme på, at maden ser indbydende ud til serveringen ved at pynte maden med forskelligt tilbehør. Medarbejderne fortæller, at de støtter de borgere, der er småtspisende, ved at anrette i mindre portioner og at skære maden i passende stykker, og derved opnår borgerne at spise mere. Medarbejderne fortæller ligeledes, at de er opmærksomme på at servere mellemmåltider i form af proteindrik.

Tilsynets vurdering 1

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

Tilsynet vurderer, at hjælpen til mad og måltider er tilpasset borgernes behov. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever en god kvalitet i hjælpen. Dertil vurderes det, at medarbejderne arbejder med selvbestemmelse og inddragelse i forhold til mad og måltider.

3.2.9 Medicinhåndtering

Data:

BORGERINTERVIEW

Tre borgere modtager hjælp til medicinadministration. De tre adspurgte borgere fortæller, at de er trygge ved, at medarbejderne håndterer deres medicin. Som en borger beskriver; *'Jeg får medicinen til tiden. De er meget påpasselige.'*

OPBEVARING

Der observeres medicindoseringsæsker opbevaret i stuetemperatur, og æskerne er mærkede med navn og CPR-nummer.

ADMINISTRATION

Tre borgere modtager støtte til medicinudlevering. Medicinen ses administreret på tilsynsdagen, svarende til tidspunktet for tilsynet, dog ses der ikke konsekvent kvitteret for medicinudleveringen. Ved gennemgang af en 14. dages periode ses flere dage med manglende kvittering for alle tre borgere.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for korrekt medicinadministration til borgerne ved at sikre korrekt navn og CPR-nummer, og de tæller efter, om antallet af tabletter stemmer overens med borgerens medicinskema.

Medarbejderne forklarer, at de arbejder systematisk i deres håndtering af borgernes medicin ved at vælge korrekt medicinmappe og ugedag, når de udleverer en dagsæske til borgeren. Medarbejderne understreger vigtigheden i at få kvitteret ved medicinadministration til borgerne samt ved håndtering af ikke-dispensérbar medicin, såsom laksantia eller øjendråber. Medarbejderne redegør ligeledes for korrekt hygiejne ved medicinadministration af f.eks. salve eller øjendråber samt at huske anførelse af dato for anbrud af medicinen.

Tilsynets vurdering 2

Tilsynet vurderer, at medicinhåndteringen er på et godt og tilfredsstillende niveau og i henhold til Sundhedsloven og Helsingørs Kommunes retningslinjer på området.

Tilsynet vurderer, at borgerne får deres medicin til tiden, dog ses der i flere tilfælde ikke konsekvens i kvittering for udlevering af borgernes medicin.

Tilsynet vurderer, at borgerne, der får hjælp til medicinadministration, er tilfredse med hjælpen, og at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan der arbejdes med medicinhåndtering og medicinadministration i praksis.

3.2.10 Sygepleje

Data:

OBSERVATION

To ud af de fire besøgte borgere får hjælp til sygepleje, som ikke er medicinhandling, idet borgerne får hjælp til på- og aftagning af kompressionsstrømper samt hjælp til tømning og skift af kateterpose.

LEDELSESINTERVIEW

Ledelsen fortæller, at Din Særlige Pleje kun udfører delegerede sygeplejeydelser i overensstemmelse med Helsingør Kommunes kvalitetstandards. Dette inkluderer på- og aftagning af støttestrømper og støtte til medicinadministration. Ledelsen fortæller, at de afholder mini-medicinkursus for deres ansatte, og ledelsen oplærer personligt deres medarbejdere i påtagning af støttestrømper. Ledelsen understreger, at det kun er faglærte, der varetager delegerede sygeplejeydelser.

Ledelsen beskriver, at de nu har fået adgang til at redigere i handlingsanvisningerne, som ofte oprettes af kommunens sygeplejersker. Dette giver ledelsen mulighed for at tilpasse handlingsanvisningerne, så de bliver mere handlevejledende og detaljerede.

Ledelsen oplyser, at der som fokusområde arbejdes med at evaluere de delegerede sygeplejeydelser for at sikre, at indsatsen er effektiv, og eventuelt afslutte ydelsen, når behovet ophører.

Ledelsen beskriver, at de er meget opmærksomme på deres pligt til at sige fra, hvis de ikke kan levere en sygeplejeydelse, eller hvis der er behov for en udvidet handlingsanvisning fra kommunens side.

BORGERINTERVIEW

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med udførelsen af deres sygeplejeydelser. En borger beskriver at få hjælp til tømning af kateterpose, og at alt fungerer fint. En anden borger er tilfreds med hjælpen til at få påsat sine støttestrømper.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for arbejdsgangen for delegerede sygeplejeydelser ved, at de altid orienterer sig i handlingsanvisningen, at de dokumenterer, når indsatsen er udført, og at de eventuelt skriver en bemærkning. Medarbejderne fortæller, at de kontakter kommunens sygeplejersker ved behov, og de kommer med et eksempel, hvor de har samarbejdet med sygeplejerskerne om koordinering af pleje og sygepleje.

Medarbejderne fortæller, at de føler sig godt klædt på til opgaverne, og at ledelsen kender deres kompetencer. Medarbejderne beskriver, at de altid kan få individuel oplæring af deres ledere, og at deres ledere ofte kommer med anerkendende bemærkninger eller støtte til deres udførelse af indsatserne eller dokumentationen, så medarbejderne får lyst til at blive endnu bedre.

Tilsynets vurdering 1

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af sygeplejen til de to besøgte borgere er på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Sundhedsloven og Helsingør Kommunes retningslinjer på området. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med delegering på systematisk vis, og det vurderes, at medarbejderne på faglig vis redegør for arbejdsgange ved delegerede sygeplejeopgaver.

3.3 Borgeroplevet kvalitet

3.3.1 Borgerrettigheder

Data:

BORGERINTERVIEW

Alle de interviewede borgere giver udtryk for, at de føler sig inddragede i opgaverne, og at de har selvbestemmelse i forhold til levering af hjælpen. Flere af borgerne fortæller, at de giver samtykke, hvis medarbejderne kontakter f.eks. egen læge eller pårørende.

Ingen af borgerne har haft behov for at klage over hjælpen, men hvis det opstår, vil de ringe til ledelsen på kontoret. Borgerne er bekendt med fritvalgsordningen, og de har aktivt valgt Din Særlige pleje.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne forklarer, at de tager hensyn til borgernes selvbestemmelsesret, og at de har stor respekt for, at borgerne selv bestemmer over deres eget liv. Medarbejderne beskriver, at de altid spørger borgerne, inden de kontakter en sygeplejerske eller anden samarbejdspartner. Derudover fortæller medarbejderne, at hvis en borger har nedsat kognitiv funktion, vil de være opmærksomme på, hvem der er pårørende, og hvem der kan give et stedfortrædende samtykke.

Tilsynets vurdering 1

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

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

3.3.2 Hverdag for borgerne

Data:

OBSERVATIONER

Der observeres en imødekommende og venlig kommunikation, da borgerne bliver kontaktet telefonisk i forbindelse med indhentning af samtykke til besøg af tilsynet. Borgerne forklares kort og præcist, hvad besøget går ud på.

BORGERINTERVIEW

Borgerne fortæller, at de oplever, at de modtager den hjælp og de tilbud, de har behov for med respekt for deres privatliv. Borgerne beskriver, at medarbejderne er høflige og imødekommende, og at der er et godt samarbejde med medarbejderne. En borger beskriver det således; *'Alle er søde og venlige, og udviser respekt for, hvordan jeg har det, og hvordan mit tidligere liv har været'*.

MEDARBEJDERNEINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de altid læser i døgnrytmeplanen om adgangsforhold til boligen, og de banker altid på borgerens dør, inden de evt. lukker sig ind med nøglekort. Dertil fortæller medarbejderne, at de altid præsenterer sig, når de træder ind i borgerens hjem. Medarbejderne fortæller, at de lægger vægt på, at de udviser ro med deres kropssprog, og de italesætter vigtigheden af øjenkontakt med borgeren. Dertil fortæller medarbejderne, at de i medarbejdergruppen har mange etniciteter, og derfor kan tale forskellige sprog, og dette kan medvirke til større forståelse for borgere med forskellige danskundskaber.

Tilsynets vurdering 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne er venlige, og at de har en respektfuld kommunikation og adfærd. Ligeledes vurderes det, at de tilbudte ydelser passer til borgernes behov i hverdagen på et særdeles tilfredsstillende niveau.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre en god og respektfuld dialog med borgerne.

3.3.3 Pårørende

Data:

PÅRØRENDEINTERVIEW

En ægtefælle til en af de besøgte borgere er til stede i hjemmet, og bliver interviewet.

Den pårørende beskriver, at der opleves et særdeles godt samarbejde med medarbejderne og ledelsen i Din Særlige Pleje. Den pårørende fortæller, at medarbejderne er gode til at inddrage den pårørende i borgerens hverdag ved f.eks. at bede om hjælp til indkøb af forskellige plejeremedier. Den pårørende oplever en imødekommenhed og en tilfredsstillende kommunikation fra alle medarbejdernes side. Den pårørende fortæller ligeledes, at de lige har skiftet leverandør, og at de er meget tilfredse, da de oplever, at medarbejderne altid er til rådighed, og at telefonen besvares, når der ringes til kontoret.

LEDELSESINTERVIEW

Ledelsen fortæller, at de lægger vægt på et tæt samarbejde med de pårørende. Ledelsen fortæller, at mange af Din Særlige Plejes borgere har pårørende tæt på, og ledelsen lægger meget tid i at imødekomme borgernes og de pårørendes behov for kontakt. Ledelsen beskriver, at de ligeledes kontakter de pårørende, når de modtager nye borgere med demens, hvis der er behov for viden eller tiltag, der kan understøtte borgerens hverdag.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at pårørende altid bliver set som en ressource, der er med til at styrke indsatsen hos borgerne, hvis borgerne giver samtykke til inddragelse af deres pårørende. Medarbejderne kommer med eksempler på, at de samarbejder med pårørende, f.eks. hvis der er behov for indkøb af plejeartikler, eller at de kontakter ægtefælle, hvis hjælpen bliver forsinket. Medarbejderne fortæller, at enkelte borgere eller pårørende får udleveret private telefonnumre i særlige tilfælde. F.eks. hvis medarbejderne skal koordinere samarbejdet omkring borgerne med de pårørende, eller hvis der er pårørende, der ikke taler dansk, hvor der samarbejdes med medarbejdere, der kan sproget.

Tilsynets vurdering 1

Tilsynet vurderer, at der ud fra interviews med en pårørende, ledelsen og medarbejderne forekommer en særdeles tilfredsstillende imødekommenhed i pårørendesamarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen og medarbejderne er opmærksomme på at inddrage de pårørende aktivt i borgerforløbene for at understøtte et godt samarbejde.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

5. Vurderingsskala

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

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	Ingen anledning til bemærkninger
2 - Godt og tilfredsstillende	Mindre fejl og mangler
3 - Nogenlunde tilfredsstillende	Fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi
4 - Utilfredsstillende	Alvorlige fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi
5 - Meget utilfredsstillende	Alvorlige fejl og mangler som har væsentlig betydning for borgerens helbred og autonomi

5.1 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

Om BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.