



Tilsynsrapport Gribskov Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Din særlige pleje
Privat leverandør af hjemmepleje

Uanmeldt helhedstilsyn
September 2023



Indhold

Tilsynsrapport Gribskov Kommune	1
Forord.....	3
1. Oplysninger om leverandøren og tilsynet	4
1.1 Generelle oplysninger om tilsyn	4
1.2 Aktuelle vilkår	4
1.3 Opfølgning	4
2. Helhedstilsyn	5
2.1 Overordnet vurdering.....	5
2.2 Score	5
2.3 Vurdering i forhold til temaer.....	6
2.4 Tilsynets anbefalinger	9
3. Vurderingsskema	10
4. Om BDO	12

Forord

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

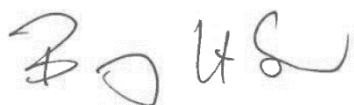
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om leverandøren. Herefter følger tilsynets overordnede vurdering af leverandøren.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Herefter følger anbefalinger. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



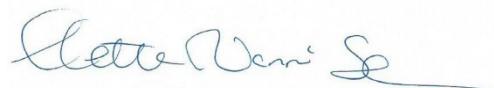
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

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 leverandøren og tilsynet

1.1 Generelle oplysninger om tilsyn

Tabel med oplysninger om leverandøren og tilsynet

Adresse: Din særlige Pleje, Østergade 36A, 3200 Helsingø

Leder: Mehtap Erdal

Dato for tilsynsbesøg: Den 6. september 2023

Deltagere i interviews:

- Interview med ledelsen
- Tilsynsbesøg hos 2 borgere
- Interview med en medarbejder (social- og sundhedshjælper)
- Gennemgang af dokumentation hos to borgere

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

Tilsynsførende:

Gitte Lee Anderskov, Manager og sygeplejerske

1.2 Aktuelle vilkår

Ledelsesinterview

Leverandøren har været privat leverandør af hjemmepleje i Gribskov kommune siden 2022. Ledelsen beskriver, hvorledes det første år har handlet om at blive kendt i lokalsamfundet, samt at etablere og vedligeholde et godt samarbejde med den kommunale hjemmepleje og sygepleje.

Dertil har leverandøren fokus på at ansætte de rette medarbejdere, og at medarbejderne får god introduktion. Der arbejdes særligt med kommunens fokusområder; triage og sundhedsfremme og forebyggelse. Der er lavet en systematisk arbejdsgang for afholdelse af triage tre gange ugentligt. Dertil arbejdes der med konsekvent at planlægge sundhedsfremmende og forebyggende indsatser fast i borgerens kalender som f.eks. Rejse-sætte-sig test og vægtmåling. Derudover er leverandøren særligt optaget af kontinuitet i leveringen af hjælpen samt dokumentationen. Ledelsen oplyser at være nået langt med alle udviklingsområderne, men at der altid kan arbejdes med at blive endnu bedre.

1.3 Opfølgning

Ledelsesinterview

Den private leverandør har ikke anbefalinger fra tidligere, da leverandøren er ny i kommunen.

2. Helhedstilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Gribskov Kommune foretaget et uanmeldt helhedstilsyn i Din særlige pleje.

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

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Din særlige pleje er en velfungerende hjemmepleje med en engageret ledelse og medarbejdere med et fælles fokus på, at indsatsen tilrettelægges og leveres på borgerens præmisser. Dertil er det tilsynets vurdering, at Din særlige pleje lever op til Gribskov Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem de visiterede indsatser og den leverede hjælp. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen til pleje og støtte samt til praktisk hjælp. Desuden er det tilsynets vurdering, at borgerne bliver mødt med en venlig og respektfuld kommunikation.

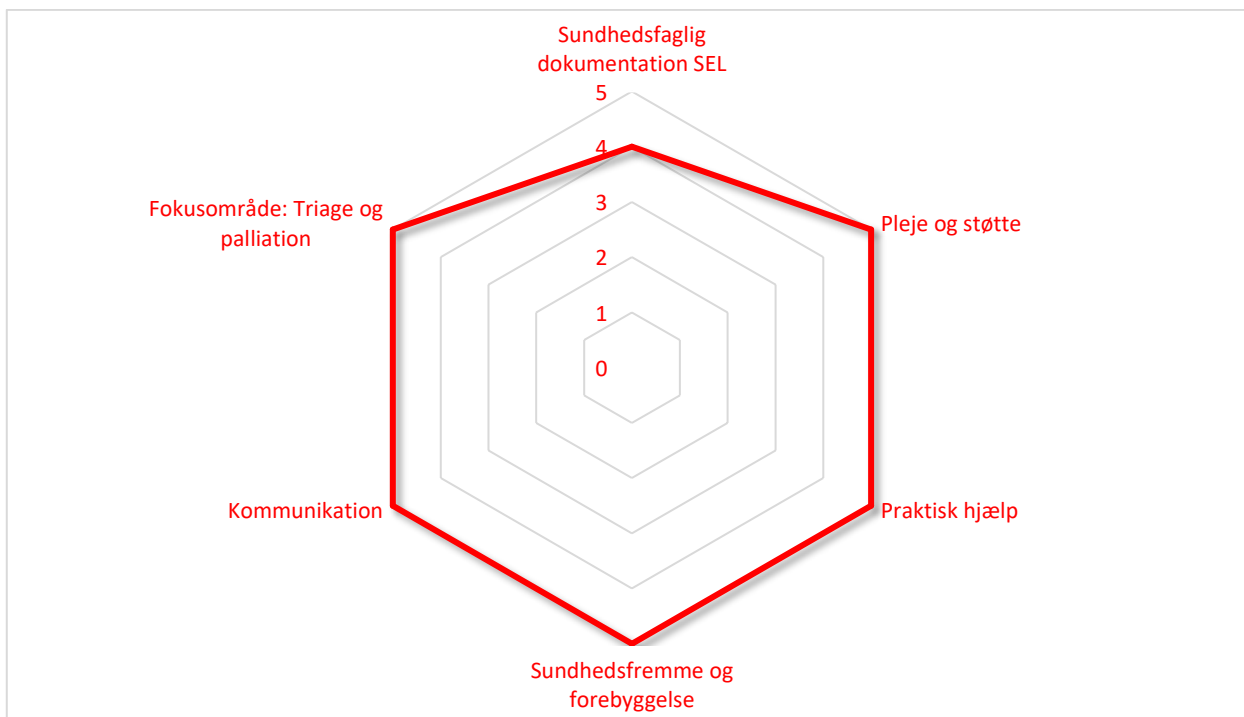
Tilsynet vurderer ligeledes, at Din særlige pleje arbejder sundhedsfremmende. Der arbejdes systematisk med tidlig opsporing ved tilbud om månedlig vejning og rejse-sætte-sig-test. Dertil er det tilsynets vurdering, at Din særlige pleje, i det daglige, arbejder med triage, herunder opfølgning på observationer af forværring, og handlinger der er afstedkommet heraf. Desuden vurderes det, at der ved ændringer i en borgers tilstand er ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at der bliver foretaget den nødvendige dokumentation og opfølgning i tæt sparring med den kommunale hjemmepleje.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen generelt fremstår med en god kvalitet og i høj grad opfylder indikatorerne. Det er dog tilsynets vurdering at Din særlige pleje har enkelte udviklingsområder i forhold til konsekvent at sikre fyldestgørende beskrivelser under de generelle oplysninger, observationer efter observeret ændring samt handlevejledende beskrivelser i døgnrytmeplanen i forhold til hjælpen til bad. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre og systematisk indsats kan rettes op herpå.

2.2 core

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema.

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.3 Vurdering i forhold til temaer

2.3.1 Dokumentation omhandlende Serviceloven - Score 4

Tilsynet vurderer, at Din særlige pleje i høj grad lever op til indikatorerne for dokumentation.

Dokumentationen ses meget tilfredsstillende og lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. I begge journaler fremgår funktionsevnetilstandene opdaterede med beskrivelser af borgers udfordring på det pågældende funktionsområde.

Ligeledes fremstår døgnrytmeplanerne opdaterede og aktuelle for de to gennemgåede journaler. Planerne indeholder beskrivelser af de servicelovs-indsatser, som borgerne modtager over døgnet. Døgnrytmeplanerne fremgår systematisk opbygget med tydelige overskrifter og beskrivelser af borgernes ressourcer og særlige opmærksomhedspunkter som f.eks., at en borger har nedsat hukommelse. Der ses beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag som f.eks., at en borger er faldtruet, og at borgeren er i særlig risiko for dehydrering. Ved alle eksempler er beskrevet, hvilke forebyggende handlinger, der skal udføres. Dog konstaterer tilsynet enkelte mangler vedrørende handlevejledende beskrivelser af, hvorledes borgerne individuelt hjælpes med den personlige pleje samt beskrivelse af pædagogisk tilgang ved en borger med hukommelsesproblemer.

Dertil observeres det, at generelle oplysninger ses manglende udfyldt i en ud af to journaler, hvor felterne, mestring og livshistorie ikke er beskrevet. Dertil ses, at der i den ene journal er enkelte mangler på observationer i forhold til opfølgning på en ændring. Borger har haft anvendt sit nødkald, som Din særlige pleje har besvaret ved at aflægge et "akut" besøg jvf. notat fra den kommunale hjemmepleje. Det konstateres, at der mangler et opfølgende observationsnotat fra dette besøg.

Medarbejderen kan med stor faglig indsigt og på en reflektiv måde redegøre for arbejdet med dokumentationen. Medarbejderen anvender døgnrytmeplanen, som et aktivt redskab i hverdagen, og det er vigtigt, at planen tilrettes løbende, så planen til en hver tid kan følges af medarbejdere, der ikke kender borgeren. Planen skal indeholde beskrivelse af borgerens ressourcer, hvad medarbejderne skal hjælpe med samt særlige opmærksomhedspunkter f.eks., at borgeren har demens. Dertil skal planen

indeholde forebyggende indsatser, som f.eks., at borgeren glemmer at spise og drikke. Dertil redegør medarbejderen for, at funktionsevnetilstande skal beskrives og opdateres løbende, hvis borgerens funktionsniveau ændrer sig. Medarbejderen vil dokumentere i observationsnotater ved ændringer og ved behov for opdatering af f.eks. funktionsevnetilstande og døgnrytmeplan, vil medarbejderen gøre dette i samarbejde med ledelsen.

2.3.2 Pleje og støtte - Score 5

Tilsynet vurderer, at Din særlige pleje i meget høj grad lever op til indikatorerne for pleje og støtte.

Borgerne fremstår velsoignerede og veltilpasse svarende til borgernes habitus. Ligeledes bærer borgerne præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes behov og ønsker.

Borgerne giver udtryk for at få de pleje- og omsorgsydelser, de har behov for, og er meget tilfredse med måden, plejen udøves på. Borgerne er ligeledes trygge ved indsatsen og oplever, at der er kontinuitet og fleksibilitet i hjælpen, samt at aftaler overholdes. Dertil oplever borgerne at have mulighed for at anvende egne ressourcer under plejen.

Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og støtte, samt at der arbejdes med at skabe kontinuitet og tryghed i pleje og omsorg. Det prioriteres f.eks., at det er den samme medarbejder, som leverer besøgene hos den enkelte borger og nødkald besvares hurtigt muligt. Medarbejderen kan ligeledes redegøre for, hvordan et rehabiliterende sigte er integreret i de daglige indsatser som f.eks., at borgeren altid opfordres til at gøre det, som borgeren selv kan. I tilfælde af, at borgeren er kognitivt svækket, da skal medarbejderen guide borgeren ved at anvende kropssprog og vise borgeren, hvordan denne f.eks. skal vaske sig i ansigtet.

Dertil kan medarbejderen redegøre for, at ved forværring i en borgers tilstand, tages der straks kontakt til hjemmesygeplejen. I tilfælde af, at der er observeret mindre ændringer, da vil medarbejderen kontakte ledelsen og skrive et observationsnotat, så kollega i næste vagt kan følge op.

2.3.3 Praktisk hjælp - Score 5

Tilsynet vurderer, at Din særlige pleje i meget høj grad lever op til indikatorerne for praktisk hjælp.

Det observeres, at den hygiejniske standard i boligen svarer til borgernes levevis, behov og livsstil.

Borgerne oplever at modtage praktisk hjælp svarende til deres behov. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, og inddrages i det omfang, de ønsker. En borger siger f.eks., at medarbejderen altid kommer som aftalt, og at medarbejderen er meget grundig i udførelsen.

Medarbejderne sikrer den daglige rengøring og oprydning i boligen, og kan med faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for den praktiske hjælp til borgerne. Medarbejderen afstemmer altid planen for dagens rengøring med borgeren, og ønsker borgeren f.eks. hjælp til sit køleskab i stedet for gulvvask, så ændres planen herefter. Dertil fortæller medarbejderen, at borgeren inddrages i hjælpen efter evner og funktionsniveau. Ofte kan borgeren udføre lettere oprydning eller hjælpe med at finde rengøringsremedier frem.

2.3.4 Sundhedsfremme og forebyggelse - Score 5

Tilsynet vurderer, at Din særlige pleje i meget høj grad lever op til indikatorerne for sundhedsfremme og forebyggelse.

Tilsynet observerer, at dokumentationen (døgnrytmeplan) indeholder beskrivelser af forebyggende indsatser, og at der bliver fulgt op på disse. F.eks. er der beskrevet, at borger skal have ekstra væske i sommervarmen. Begge borgere er triageret grøn på tilsynsdagen.

Borgerne oplever, at der bliver taget hånd om deres sundhedsmæssige udfordringer og giver udtryk for at være trygge ved indsatsen. F.eks. fortæller en borger, at medarbejderne altid giver sig tid til at snakke, fordi borgeren bor alene og ikke møder så mange andre mennesker. Borgeren fortæller ligeledes, at medarbejderne altid er opmærksomme på, om maden og drikkelserne er indtaget, og ellers bliver der stillet mange spørgsmål, hvortil borgeren smiler og siger, at det er rart, at der er nogen, som holder øje.

Medarbejderen kan redegøre for, hvordan der arbejdes med observationer af forandringer i borgernes helbredstilstand, samt hvordan relevante tiltag og tværfaglige samarbejdspartnere benyttes for at sikre behandling og rette opfølgning. F.eks. fortæller medarbejderen at være særligt opmærksom på væskeindtag og UVI-symptomer, og observeres der ændring, kontaktes hjemmesygeplejen med det samme. Medarbejderen fortæller, at på hvert besøg sættes rigeligt væske frem til borgeren og på det følgende besøg følges op på, hvorvidt væsken er indtaget.

2.3.5 Kommunikation - Score 5

Tilsynet vurderer, at Din særlige pleje i meget høj grad lever op til indikatorerne for kommunikation.

Tilsynet observerer kommunikationen med borgerne, da der tages telefonisk kontakt i forhold til medvirken i tilsynet. Borgerne mødes over telefonen med en respektfuld, tydelig og venlig kommunikation. Borgerne giver ligeledes udtryk for at opleve, at der er en god omgangstone, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld og venlig. Kommunikationens målrettes og tilpasses den enkelte borgers tilstand og behov. F.eks. fortæller en borger, at medarbejderne altid er smilende og søde, og er til at samarbejde med. Dertil fortæller borgeren, at kommunikationen opleves som familiær, da der indimellem kan anvendes humor og laves sjov.

Medarbejderen kan med faglig indsigt og på en reflekteret måde redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne. Dertil fortæller medarbejderen, at øjenkontakt, smil og kropssprog er vigtige elementer i kommunikationen med borgerne.

2.3.6 Årets fokusområder: Triage, tidlig opsporing og palliation - Score 5

Tilsynet vurderer, at Din særlige pleje i meget høj grad lever op til indikatorerne for årets fokusområder, Triage og tidlig opsporing.

Din Særlige pleje leverer aktuelt ikke pleje til borgere, som får palliativ pleje, og er derfor ikke vurderet herpå.

Din særlige pleje har på tilsynsdagen ikke nogen borgere, som er triageret gul eller rød. Det fremgår tydeligt af dokumentationen for de to besøgte borgere, at de er triageret grøn, hvilket svarer til tilsynets observationer samt svarer til beskrivelser af borgernes velbefindende i dokumentationen. Af dokumentationen ses, at den ene borger tidligere har været triageret gul pga. nedsat appetit, hvor der ses en tydelig rød tråd til observationer. Dertil observeres det af dokumentationen, at der tilbydes og udføres regelmæssige forebyggende indsatser som rejse-sætte-sig test og vægtmålinger, hvortil der er dokumenteret relevant.

Borgerne giver udtryk for at opleve sammenhæng i den leverede pleje og støtte og oplever, at medarbejderne observerer og spørger ind til deres helbred. En borger fortæller om at blive vejret, og at vægten er stabil. Den anden borger fortæller, at der indimellem laves ben-øvelser sammen med medarbejderen. Borgerne giver udtryk for at være trygge ved at have nødkaldet, og oplever at medarbejderne kommer med det samme, de gange hvor nødkaldet har været anvendt. En borger fortæller, at det er meget trygt at vide, at der kommer hjælp ved behov.

Medarbejderen redegør på faglig reflekteret vis, om triageringsmetoden, og betydningen af de forskellige niveauer. Der triageres tre gange om ugen, hvor borgerne gennemgås sammen med ledelsen. Dertil

er der et tæt samarbejde med kommunens hjemmesygepleje og akutsygepleje, som let kan kontaktes i både dag og aftenvagte. Medarbejderen redegør for, hvordan der i det daglige arbejdes med sundhedsmæssige observationer af borgerne, og hvorledes der sker opfølgning på observationer af forværring og deraf afledte opgaver. Dertil fortæller medarbejderen, at der udføres rejse-sætte-sig test og vejning en gang månedligt, og observeres der forværring fra forrige test kontaktes hjemmesygeplejen. Observeres der f.eks. mindre appetit over nogle dage, vil der ligeledes blive taget kontakt til hjemmesygeplejen, og borgeren vil blive triageret gul.

Medarbejderen fortæller, at i forhold til pleje af borgere, som er i en terminal fase, da handler plejen om at lindre og pleje, så borgeren oplever mest muligt velvære. Medarbejderen fortæller, at der aktuelt ikke er nogen borgere hos Din særlige pleje, som får leveret palliativ pleje. Dertil fortæller medarbejderen, at ved palliativ pleje, er det meget vigtigt med en opdateret plan for plejen, og det er særligt vigtigt med et godt tværfagligt samarbejde med den kommunale sygepleje og palliationssygeplejerske.

2.4 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. At det ledelsesmæssige fokus på dokumentationen fastholdes således, at følgende sikres:
 - Beskrivelse af generelle oplysninger, der understøtter en personcentreret tilgang i plejen herunder felterne; *motivation, ressourcer, vaner, roller og livshistorie*
 - Handlevejledende og individuelle beskrivelser af hjælpen til personlig pleje
 - At der konsekvent dokumenteres i observationer ved ændringer herunder ved besvarelse af nødkald

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Gribskov Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbage-meldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind• Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4. 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

