



Tilsynsrapport Gribskov Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Privat leverandør af hjemmeplejen
Nordens pleje

Uanmeldt tilsyn
April 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Oplysninger om leverandøren og tilsynet	4
1.1 Aktuelle vilkår	4
1.2 Opfølgning.....	5
2. Helhedstilsyn.....	5
2.1 Overordnet tilsyn.....	5
2.2 Score	5
2.3 Vurdering i forhold til temaer	6
2.4 Tilsynets anbefalinger	9
3. Vurderingsskema	10
Om BDO	11

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

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 leverandøren og tilsynet

Tabel med oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Nordens Pleje, Bymosevej 13, 3200 Helsingør

Direktør: Pelin Avci Fener

Antal borgere: 11

Dato for tilsynsbesøg: Den 16. april 2024

Deltagere i interviews:

- Interview med leder (direktør)
- Tilsynsbesøg hos to borgere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en ufaglært med 24 års erfaring)
- Gennemgang af dokumentation hos to borgere

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

Tilsynsførende:

Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Ledelsesinterview

Direktøren fortæller, at Nordens Pleje er en nyetableret virksomhed af levering af praktisk og personlig hjælp. Leverandøren er optaget af at sikre en god kvalitet i hjælpen, så hjælpen leveres i overensstemmelse med leverandørens værdier; *tryghed og omsorg*. Direktøren fremhæver, at der sikres tryghed og omsorg ved, at borgeren kun får besøg af medarbejdere, som borgeren kender i forvejen. I tilfælde af, at borgeren skal have hjælp af en anden medarbejder, vil denne have været introduceret til borgeren forinden. Leverandøren anvender ikke eksterne vikarer. Herudover skal medarbejderne være fagligt og menneskeligt dygtige. Ved rekruttering gøres der meget ud af, at medarbejderne, foruden at besidde en høj faglighed, også skal have kompetencer, såsom *menneskelighed*, hvortil direktøren siger; *"medarbejderne skal have hjertet med sig"*.

Af faglige emner har Nordens Pleje bl.a. fokus på at støtte borgerne til at vedligeholde deres ADL funktioner, at se borgerens behov ud fra behovspyramiden, samt at sikre korrekte forflytninger ved brug af rette hjælpemidler. Dertil fortæller direktøren, at der er fokus på en forebyggende og sundhedsfremmende tilgang i plejen, hvor der ved daglige tavlemøder med medarbejderne sparreres omkring observationer fra plejen. Ved disse tavlemøder gennemgås alle borgerne. De borgere, der er triagerede gule eller røde, er der en særlig opmærksomhed på ift., om der er observationer, der skal videregives til kommunens Helhedspleje.

Direktøren fortæller, at der desuden er et stort fokus på, at dokumentationen lever op til retningslinjerne på området.

Direktøren udfører selv plejeopgaver hos borgerne, og måler i den forbindelse jævnligt på borgernes tilfredshed med medarbejdernes indsats. Direktøren fremhæver, at i Nordens Pleje har borgerne første prioritet. Der arbejdes med anerkendende feedback til medarbejderne, hvilket direktøren fremhæver, bidrager til medarbejdernes arbejdsglæde og motivation.

1.2 Opfølgning

Ledelsesinterview

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

2. Helhedstilsyn

2.1 Overordnet tilsyn

BDO har på vegne af Gribskov Kommune foretaget et uanmeldt helhedstilsyn i Nordens 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 Nordens Pleje er en særdeles velfungerende hjemmepleje med en engageret ledelse og medarbejdere med et fælles fokus på, at indsatsen tilrettelægges og leveres på borgernes præmisser. Dertil er det tilsynets vurdering, at Nordens 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 særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen til pleje og støtte samt til praktisk hjælp. Desuden er det tilsynets vurdering, at borgerne bliver mødt med en nærværende og respektfuld kommunikation.

Tilsynet vurderer ligeledes, at Nordens Pleje arbejder sundhedsfremmende og forebyggende.

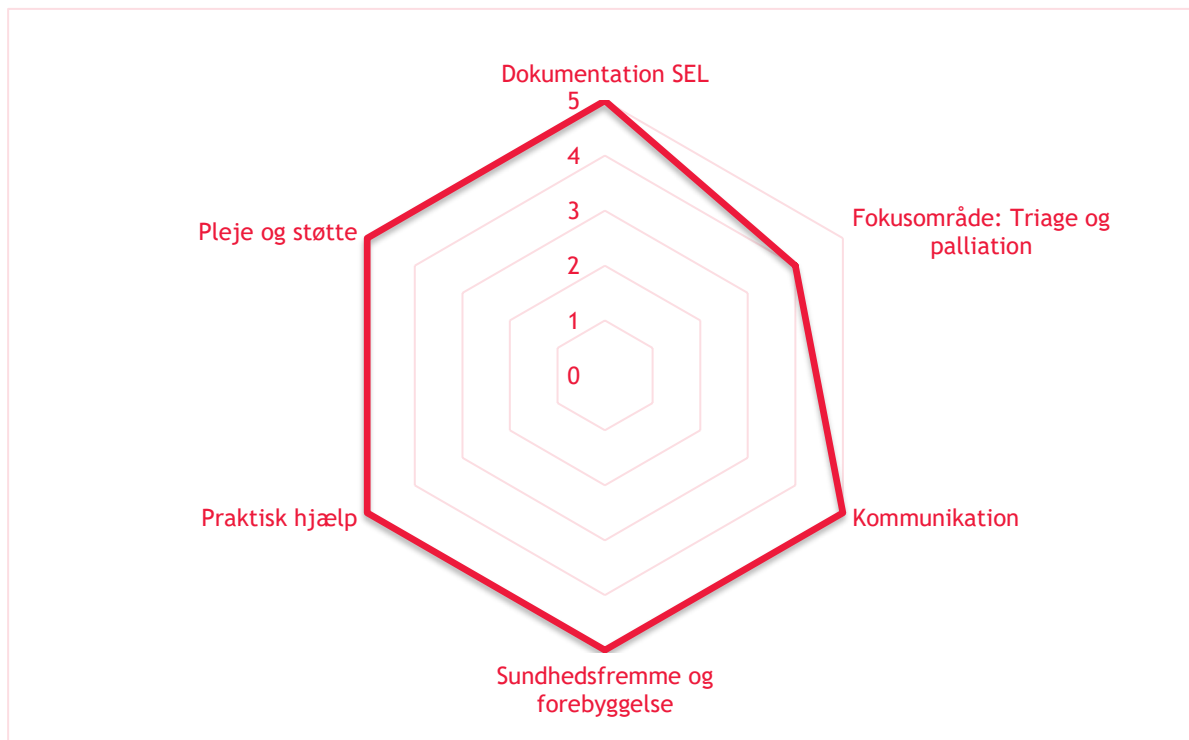
Nordens Pleje arbejder i det daglige med triage, herunder opfølgning på observationer af forværring, og handlinger, der er afstedkommet heraf. Desuden vurderes det, at der ved ændringer i en borgers tilstand er ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at der bliver foretaget den nødvendige dokumentation og opfølgning i tæt sparring med Helhedsplejen. Dertil er det tilsynets vurdering, at dokumentationen i meget høj grad opfylder indikatorerne.

Der tilbydes vægtmåling månedligt, som dokumenteres i observationsnotater. Ved borgere, som vurderes værende i en særlig risiko for ernæringsproblematikker samarbejdes der ofte med Helhedsplejen om en fælles indsats. Tilsynet bemærker, at der ikke systematisk arbejdes med at tilbyde borgerne månedlige rejse-sætte-sig-test, hvilket vurderes værende et udviklingsområde, som leverandøren med en mindre indsats vil kunne indføre.

2.2 Score

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 5

Tilsynet vurderer, at Nordens Pleje i meget høj grad lever op til indikatorerne for dokumentation.

Dokumentationen er særdeles tilfredsstillende, og den lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. I begge journaler fremgår funktionsevnetilstandene opdaterede med beskrivelser af borgerens udfordring på det pågældende funktionsområde.

Ligeledes ses døgnrytmeplanerne opdaterede og aktuelle for de to gennemgåede journaler. Planerne indeholder handlevejledende beskrivelser af de servicelovsindsatser, som borgerne modtager over døgnnet. Dertil fremgår planerne systematisk opbyggede med tydelige overskrifter og beskrivelser af borgerens ressourcer og særlige opmærksomhedspunkter. F.eks. beskrives i en plan, at borgeren er afhængig af teknologiske hjælpemidler.

Generelle oplysninger ses sparsomt udfyldte i begge journaler, hvortil lederen fortæller, at borgerne ikke har ønsket, at der blev journalført på disse områder. Flere af felterne er angivet med bemærkningen "ej oplyst". Dertil ses det, at der i begge journaler dokumenteres observationsnotater ved observeret ændring samt opfølgning herpå.

Medarbejderne kan med stor faglig indsigt og på en reflektiv måde redegøre for arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne anvender døgnrytmeplanen som et aktivt redskab i hverdagen, da der kan være mange nuancer i hjælpen, som kan være svære at huske udenad. Planen skal indeholde beskrivelse af borgerens ressourcer, hvad medarbejderne skal hjælpe med samt særlige opmærksomhedspunkter, f.eks., hvordan der bedst kommunikeres med borgeren. Dertil redegør medarbejderne for, at funktionsevnetilstande skal beskrives og opdateres løbende, hvis borgerens funktionsniveau ændrer sig. Medarbejderne vil dokumentere i observationsnotater ved afvigelser, og de opdaterer døgnrytmeplanen løbende. En medarbejder fortæller netop at have opdateret en døgnrytmeplan, idet borgeren har fået det bedre, og nu kan varetage flere dele af plejen selv.

2.3.2 Pleje og støtte - Score 5

Tilsynet vurderer, at Nordens 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 deres behov og ønsker.

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

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, der leverer besøgene hos den enkelte borger, og at hjælpen tilpasses borgerens ønsker og vaner. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvordan faglige tilgange anvendes i plejen, herunder korrekt arbejdsgang ved hjælp til nedre pleje, og hvorledes en rehabiliterende tilgang er integreret i de daglige indsatser. Dertil lægger medarbejderne vægt på at se det hele menneske, og de bliver gerne lidt længere på et besøg, hvis borgeren f.eks. har en dårlig dag, og er ked af det. Medarbejderne redegør for, at ved forværring i en borgers tilstand tages der straks kontakt til Helhedsplejen. I tilfælde af, at der er observeret mindre ændringer, vil medarbejderne tage observationerne op til triagemøde og skrive et observationsnotat, så en kollega i næste vagt kan følge op.

2.3.3 Praktisk hjælp - Score 5

Tilsynet vurderer, at Nordens Pleje i meget høj grad lever op til indikatorerne for praktisk hjælp.

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

En ud af to besøgte borgere får hjælp til rengøring fra Nordens Pleje. Den anden borger har privat rengøringsdame. Borgeren, som får hjælp af Nordens Pleje, oplever at modtage praktisk hjælp, svarende til sit behov. Borgeren er tilfreds med kvaliteten, og siger f.eks., at medarbejderen er meget grundig i udførelsen, at medarbejderen altid kommer som aftalt, samt at hjælpen altid foregår i en dialog mellem borgeren og medarbejderen. Borgeren fremhæver, at medarbejderen dagligt sørger for at lufte ud og at tage skrald med ud.

Medarbejderne sikrer den daglige rengøring og oprydning i boligen, og de kan med faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for den praktiske hjælp til borgerne. Medarbejderne 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 sideløbende med, at medarbejderne udfører de lidt tungere rengøringsopgaver.

2.3.4 Sundhedsfremme og forebyggelse - Score 5

Tilsynet vurderer, at Nordens Pleje i meget høj grad lever op til indikatorerne for sundhedsfremme og forebyggelse.

Tilsynet observerer, at dokumentationen (døgnrytmeplanen) indeholder beskrivelser af forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, og at der dokumenteres opfølgning herpå. F.eks. er det beskrevet, at borgeren er faldtruet, og at borgeren er i særlig risiko for tryksår, grundet immobilitet, hvortil der ses handlevejledende beskrivelser af, hvilke forebyggende handlinger medarbejderne skal udføre.

Borgerne oplever, at der bliver taget hånd om deres sundhedsmæssige udfordringer, og de 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 borgerens hud, og om borgeren får nok drikke.

Medarbejderne 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 medarbejderne at være særligt opmærksomme på forebyggelse af UVI, ernæringsproblematikker og faldforebyggelse. I tilfælde af, at der observeres forværring, kontaktes hjemmesygeplejen med det samme. Medarbejderne fortæller, at der på hvert besøg sættes rigeligt væske frem til borgeren, og at der på det følgende besøg følges op på, hvorvidt væsken er indtaget.

2.3.5 Kommunikation - Score 5

Tilsynet vurderer, at Nordens 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. Kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte borgers tilstand og behov. F.eks. fortæller en borger, at medarbejderne altid er lydhøre, hvilket betyder meget for borgeren, idet borgeren har store funktionsnedsættelser, og er fuldt afhængig af medarbejdernes hjælp. Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne. Dertil fortæller medarbejderne, at en individuel tilpasset kommunikation med øjenkontakt, nærvær, og åbent kropssprog er vigtige elementer i kommunikationen med borgerne.

2.3.6 Årets fokusområde: Triage, tidlig opsporing og palliation - Score 4

Tilsynet vurderer, at Nordens Pleje i høj grad lever op til indikatorerne for årets fokusområder, triage og tidlig opsporing.

Nordens Pleje leverer aktuelt ikke pleje til borgere, der får palliativ pleje, og er derfor ikke vurderet herpå.

De to besøgte borgere er triagerede henholdsvis grøn og gul på tilsynsdagen, hvilket svarer til tilsynets observationer, samt svarer til beskrivelser i dokumentationen. Der ses en tydelig rød tråd i dokumentationen med beskrivelse af observationer, der er gjort i forhold til den gule triagering.

Dertil observeres det af dokumentationen, at der tilbydes og udføres regelmæssige forebyggende indsatser, såsom vægtmåling. Målingerne dokumenteres dog i observationsnotater og ikke i vægtmålingsskema. Tilsynet bemærker, at der ikke systematisk udføres og dokumenteres rejse-sætte-sig test.

Borgerne giver udtryk for at opleve sammenhæng i den leverede pleje og støtte, og de 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 fremstår med svære funktionsbegrænsninger og fortæller, at medarbejderne aktuelt holder meget øje med kateteret, da der ofte er problemer med dette. Borgerne giver udtryk for at være trygge ved at have nødkaldet, og de oplever, at medarbejderne kommer med det samme de gange, hvor nødkaldet har været anvendt. En borger fremhæver, at det er meget trygt at vide, at der kommer hjælp ved behov.

Medarbejderne redegør på faglig reflekteret vis, om triageringsmetoden og betydningen af de forskellige niveauer. Der triageres dagligt ud fra de 12 sygeplejefaglige problemområder, hvor alle borgerne gennemgås sammen med lederen. Dertil er der et tæt samarbejde med Helhedsplejen, som let kan kontaktes i både dag- og aftenvagte. Medarbejderne 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 medarbejderne, at alle borgerne tilbydes vejning en gang månedligt, og hvis der observeres ændringer kontaktes Helhedsplejen. Observeres der f.eks. mindre appetit over nogle dage, vil der ligeledes blive taget kontakt til Helhedsplejen, og borgeren vil blive triageret gul. Medarbejderne fortæller, at de observerer borgernes fysiske funktionsniveau ved hvert besøg, men at de ikke systematisk udfører rejse-sætte-sig-test.

2.4 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen systematisk tilbyder borgerne rejse-sætte-sig-test en gang månedligt, jf. Gribskov Kommunes retningslinjer på området, samt at de dokumenterer indsatsen i det tilhørende skema i omsorgssystemet.

3. Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

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 tilbagemeldingen 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>
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>

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.