



Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Kommunal hjemmepleje og sygepleje samt private
leverandører af hjemmepleje og praktisk hjælp
Årsrapport 2023

INDHOLD

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | SAMLET VURDERING | 4 |
| 1.1 | HELSEINGØR KOMMUNES HJEMMEPLEJE OG SYGEPLEJE:..... | 4 |
| 1.2 | PRIVATE LEVERANDØRER AF PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP: | 5 |
| 1.3 | PRIVATE LEVERANDØRER AF PRAKTISK HJÆLP: | 6 |
| 2. | VURDERING AF TEMAER PÅ TVÆRS AF LEVERANDØRERNE | 7 |
| 2.1 | OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN | 7 |
| 2.2 | PRIVATE LEVERANDØRER AF PRAKTISK HJÆLP: TROFAST PLEJE, CURA PLEJE, DIN SÆRLIGE PLEJE, OG OMSORG SJÆLLAND | 8 |
| 2.3 | PRIVATE LEVERANDØRER AF PRAKTISK HJÆLP: RENELL OG SMILEY SERVICE | 9 |
| 2.4 | FAGLIG KVALITET | 10 |
| 2.4.1 | Sundhedsfaglig dokumentation..... | 10 |
| 2.4.2 | Instrukser og vejledninger | 13 |
| 2.4.3 | Utilsigtede hændelser og læring..... | 16 |
| 2.4.4 | Personlig støtte og pleje | 19 |
| 2.4.5 | Praktisk hjælp | 22 |
| 2.4.6 | Rehabiliterende og aktiverende pleje | 25 |
| 2.4.7 | Demens | 28 |
| 2.4.8 | Mad og måltider | 31 |
| 2.4.9 | Medicinhåndtering | 34 |
| 2.4.10 | Sygepleje..... | 37 |
| 2.5 | BORGEROPLEVET KVALITET | 40 |
| 2.5.1 | Borgerrettigheder | 40 |
| 2.5.2 | Hverdag for borgerne..... | 43 |
| 2.5.3 | Pårørende | 46 |
| 3. | KVALITETSUDVIKLING PÅ TVÆRS AF OMRÅDERNE | 49 |
| 4. | RESUMÉ AF ANBEFALINGER | 51 |
| 5. | TILSYNETS FORMÅL | 57 |

FORORD

BDO har i 2023 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 udvalgte 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
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@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 2023 gennemført tilsyn i Helsingør Kommunes kommunale hjemmepleje og sygepleje, fordelt på tre grupper, fire 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:

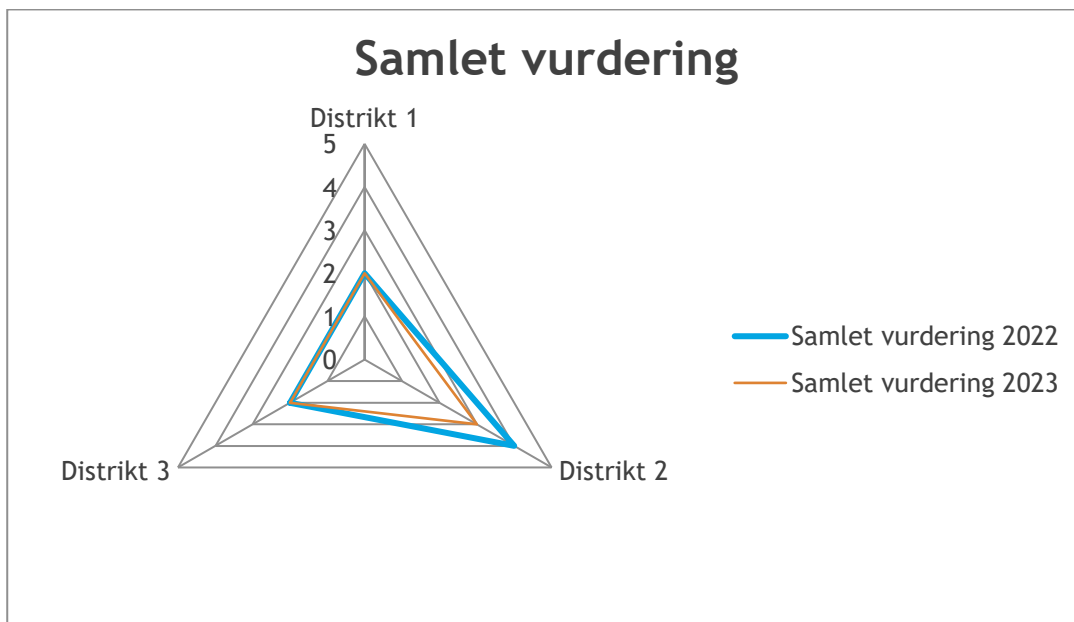
1.1 HELSINGØR KOMMUNES HJEMMEPLEJE OG SYGEPLEJE:

For de tre distrikter ses følgende samlet vurdering:

- To distrikter har opnået vurderingen Godt og tilfredsstillende - mindre fejl og mangler.
- Et distrikt 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 2022.

Distrikt 2 har opnået en højere vurdering Nogenlunde tilfredsstillende, sammenlignet med vurderingen Utilfredsstillende ved tilsynet i 2022.



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

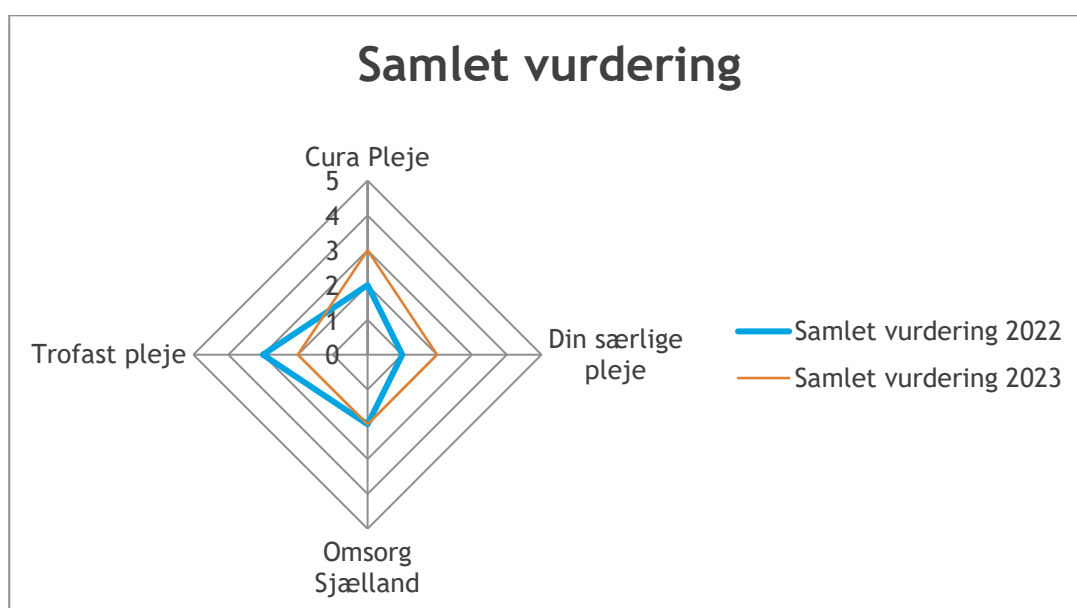
1.2 PRIVATE LEVERANDØRER AF PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP:

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

- Tre leverandører opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende - mindre fejl og mangler.
- En leverandør opnår vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende - fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi.

Trofast pleje opnår en højere vurdering Godt og tilfredsstillende, sammenlignet med vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende ved tilsyn i 2022. Omsorg Sjælland fastholder vurderingen Godt og tilfredsstillende. Cura Pleje opnår en lavere vurdering Nogenlunde tilfredsstillende, sammenlignet med vurderingen Godt og tilfredsstillende i 2022. Det samme gør sig gældende for Din Særlige Pleje, som opnår en lavere vurdering Godt og tilfredsstillende, sammenlignet med vurderingen Særdeles tilfredsstillende ved tilsyn i 2022.

Ingen leverandør opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende - ingen anledning til bemærkninger i 2023.



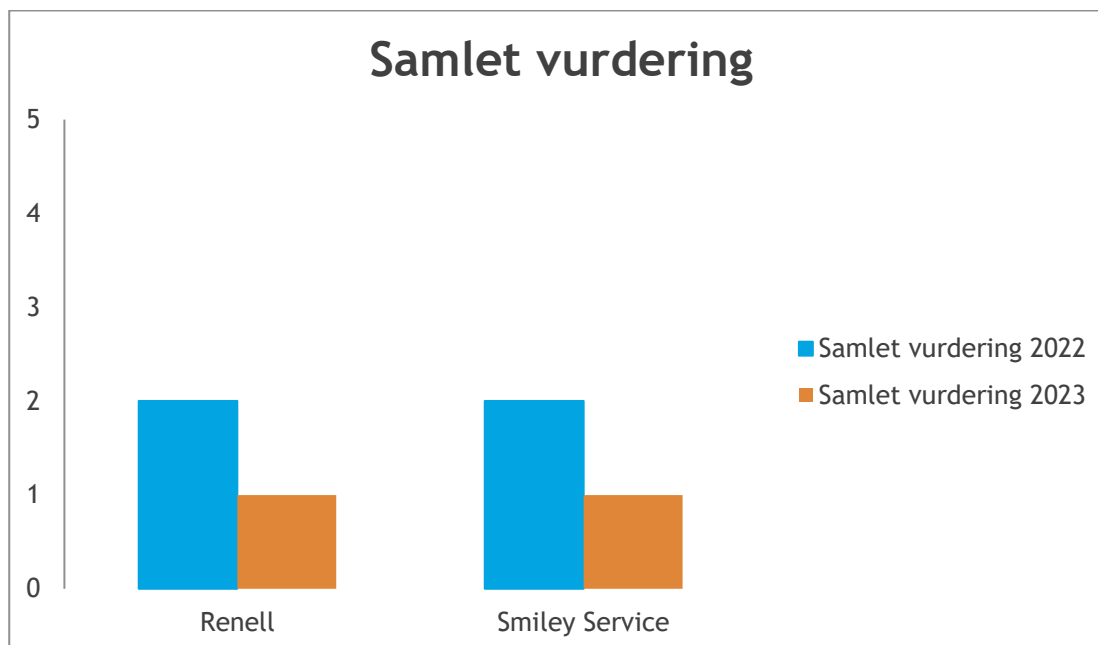
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

1.3 PRIVATE LEVERANDØRER AF PRAKTISK HJÆLP:

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

- Leverandørerne har begge opnået vurderingen Særdeles tilfredsstillende - Ingen anledning til bemærkninger.

Renell og Smiley Service har begge opnået en højere vurdering sammenlignet med vurderingen Godt og tilfredsstillende ved tilsyn i 2022.



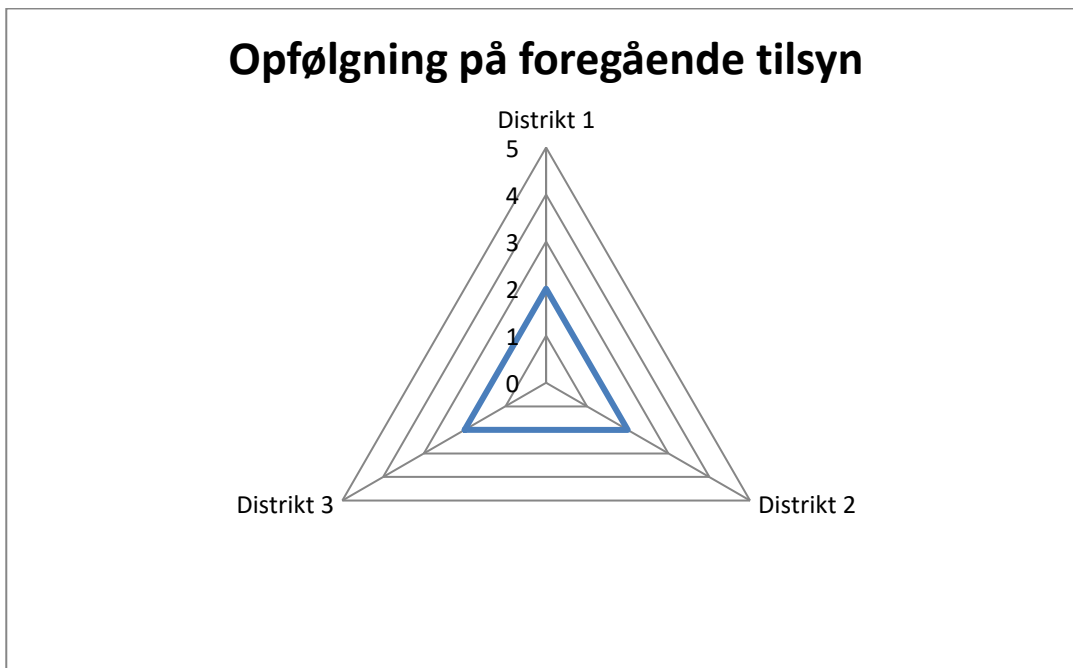
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

2. VURDERING AF TEMAER PÅ TVÆRS AF LEVERANDØRERNE

2.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje

Tilsynet vurderer, at alle distrikter har arbejdet med udviklingspotentialerne og anbefalingerne på et Godt og tilfredsstillende niveau, og at distrikterne er i en god proces, hvor de på flere målepunkter opnår en lidt højere vurdering, eller har fastholdt vurderingen, i 2023, sammenlignet med tilsyn i 2022.



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

2.2 PRIVATE LEVERANDØRER AF PRAKTISK HJÆLP: TROFAST PLEJE, CURA PLEJE, DIN SÆRLIGE PLEJE, OG OMSORG SJÆLLAND

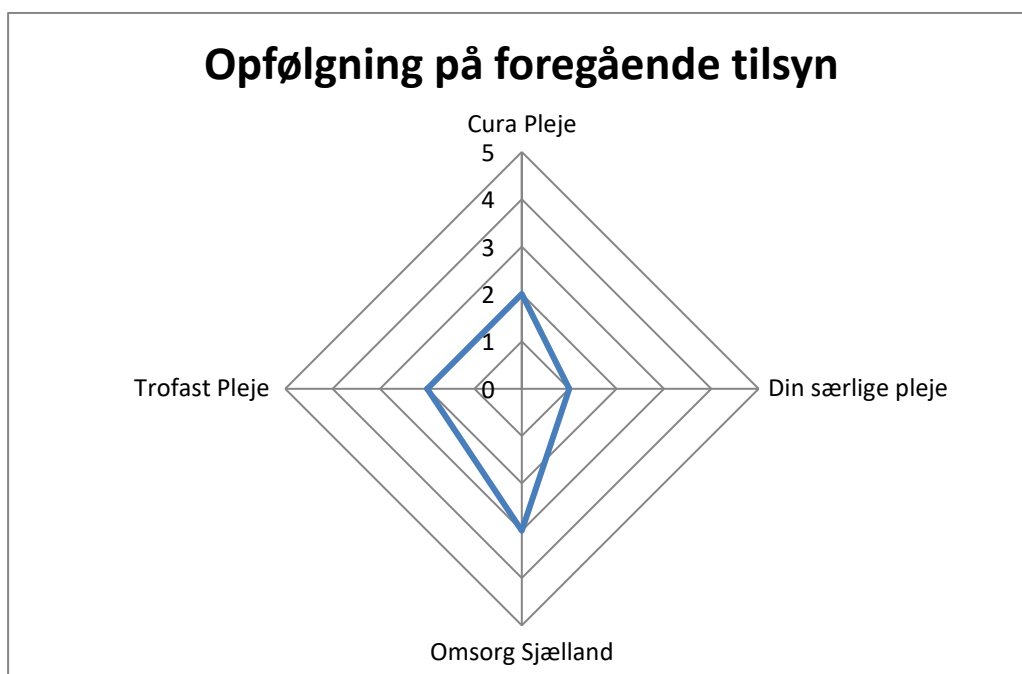
For de fire private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp er det tilsynets vurdering, at leverandørernes opfølgning på forrige tilsyn varierer i niveau.

Det er tilsynets vurdering ved tilsyn i 2023, at Din Særlige Pleje har fulgt Særdeles tilfredsstillende op på tilsynets få anbefalinger fra 2022.

Cura Pleje har, efter tilsynets vurdering, fulgt Godt og tilfredsstillende op på tilsynets anbefalinger. Vurderingen er givet på baggrund af, at medarbejderne fortsat mangler kendskab til VAR, og anvendelsesmuligheder heraf ved udførelse af delegerede sundhedslovsydelse. Yderligere er det tilsynets vurdering, at der fortsat er mangler i dokumentationen i forhold til at sikre handlevejledende handlingsanvisninger til alle delegerede sundhedslovsydelse.

Tilsynet vurderer, at Omsorg Sjælland har fulgt Nogenlunde tilfredsstillende op på tilsynets anbefalinger.

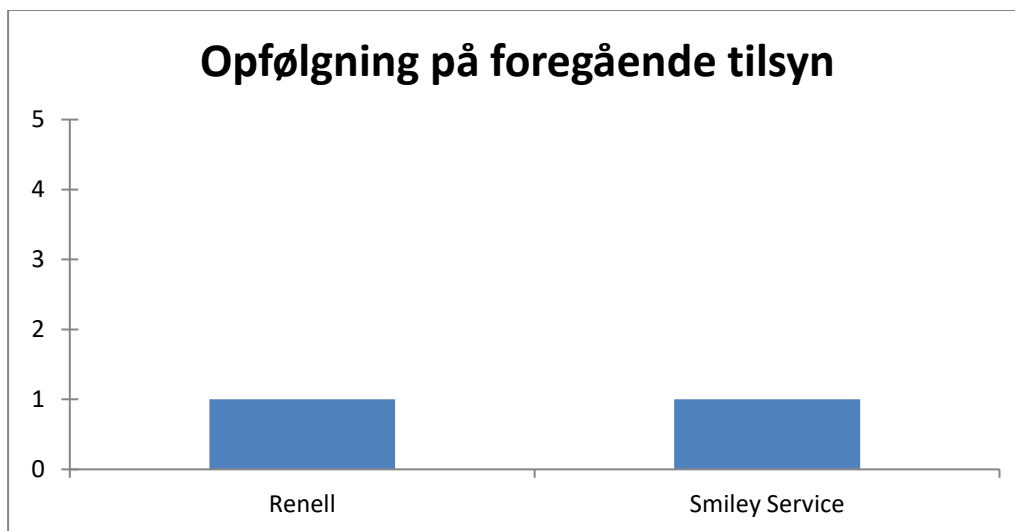
Det er tilsynets vurdering, at der fortsat er delvise mangler i dokumentationen vedrørende funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og observationer.



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

2.3 PRIVATE LEVERANDØRER AF PRAKTISK HJÆLP: RENELL OG SMILEY SERVICE

Det er tilsynets vurdering i 2023, at de to leverandører af praktisk hjælp begge har fulgt Særdeles tilfredsstillende op på tilsynets anbefalinger. Tilsynet konstaterer, at der er fulgt op på alle udviklingsområder hos begge leverandører.



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

2.4 FAGLIG KVALITET

2.4.1 Sundhedsfaglig dokumentation

Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje

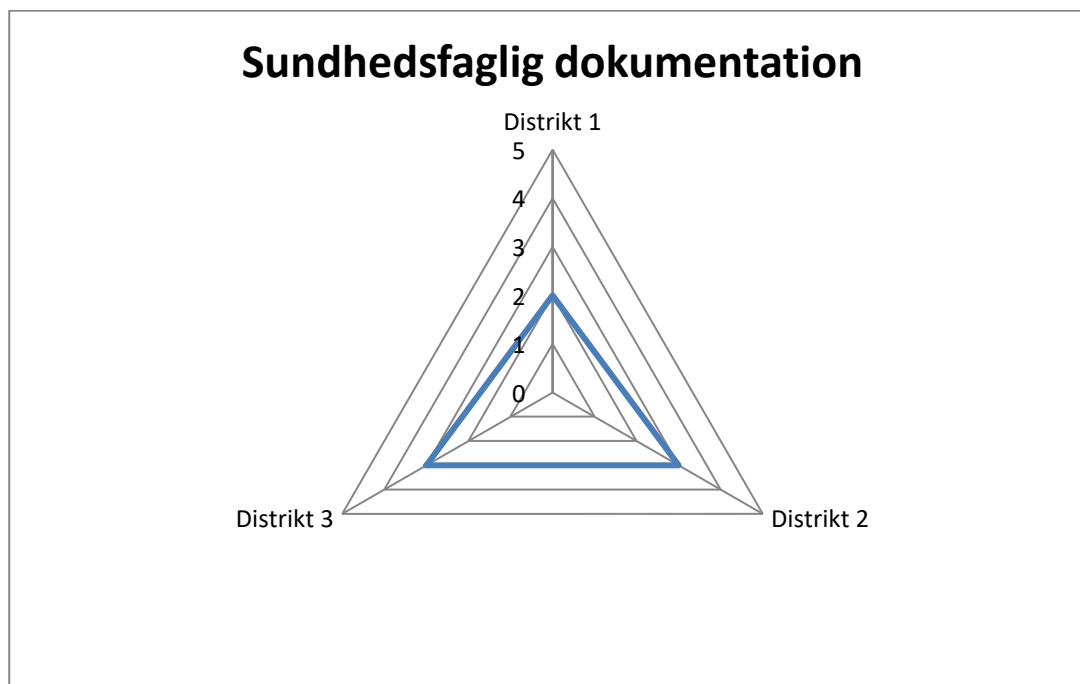
De tilsynsførende har gennemgået de udvalgte borgeres omsorgsjournal. På baggrund heraf er det tilsynets vurdering i 2023, at Distrikt 1 og Distrikt 2 opnår en højere vurdering på dokumentation, sammenholdt med tilsyn i 2022, mens Distrikt 3 fastholder vurderingen fra 2022.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i Distrikt 1 er på et Godt og tilfredsstillende niveau. Der gives anbefalinger til enkelte udviklingsområder i dokumentationen, relateret til den daglige opdatering af delelementerne i journalen i takt med, at borgerens tilstand ændrer sig samt opfølgning på observationer.

Det er tilsynets vurdering, at Distrikt 2 og Distrikt 3 opnår vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende. Fælles for de to distrikter er, at der forekommer delvise til enkelte mangler ift. udarbejdelsen af helbredstilstande, handlingsanvisninger, opfølgning på observationer og i arbejdet med triagering. Det er dermed tilsynets anbefaling, at ledelsen iværksætter en målrettet indsats, som understøtter, at der sker fyldestgørende dokumentation på ovennævnte områder. Distrikt 2 anbefales dertil at have et øget fokus på at opdatere funktionsevnetilstande, mens distrikt 3 anbefales at fortsætte med et øget fokus på døgnrytmeplaner.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt kan redegøre for dokumentationsarbejdet, men at der hersker usikkerhed og manglende viden på enkelte områder. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fortsat har brug for træning og sidemandsoplæring i forhold til rettidig oprettelse af delelementer i journalen, det faglige indhold samt den daglige vedligeholdelse af dokumentationen.

To distrikter opnår således vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende, og et distrikt opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende, og dermed er der tale om en forbedring af området, sammenlignet med 2022, på tværs af de tre distrikter.



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

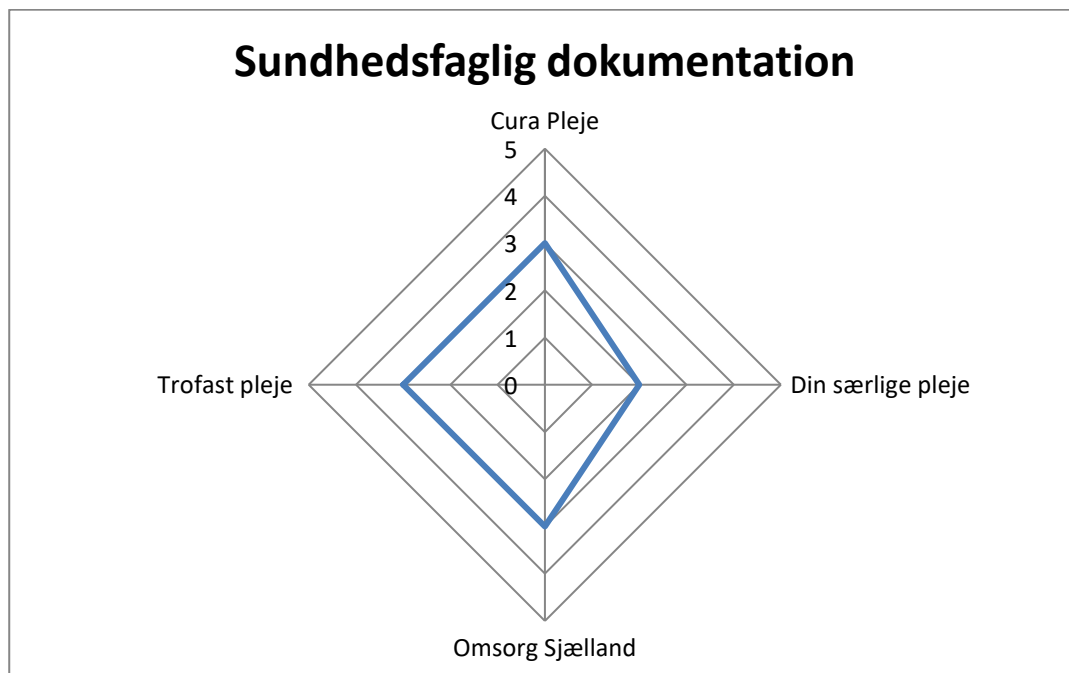
Private leverandører af pleje og praktisk hjælp - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland og Trofast pleje

Det er tilsynets vurdering, ved tilsyn i 2023, at to leverandører fastholder deres vurdering på dokumentationen. Dertil er det tilsynets vurdering, at to leverandører opnår en lavere vurdering, sammenlignet med tilsyn i 2022.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen hos Din Særlige Pleje er på et Godt og tilfredsstillende niveau, hvilket er et niveau lavere, sammenlignet med 2022. Tilsynet vurderer, at der generelt sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen, samt at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne kan redegøre for korrekt dokumentationspraksis. Det er dog tilsynets vurdering, at der i tre ud af fire tilfælde mangler handlingsanvisning på levering af praktisk hjælp, herunder rengøring, med beskrivelse af den aktiverende indsats i forhold til, hvad henholdsvis borgeren og medarbejderen udfører. Der gives således en anbefaling hertil.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen hos de tre andre leverandører Cura Pleje, Omsorg Sjælland og Trofast Pleje er på et Nogenlunde tilfredsstillende niveau. Hvilket er et niveau lavere for Cura Pleje, sammenlignet med 2022.

For de tre leverandører anbefaler tilsynet, at der iværksættes en målrettet indsats på dokumentationsområdet, som skal medvirke til at sikre, at døgnrytmeplanerne er opdaterede og indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af alle servicelovsindsatser, som borgerne modtager hjælp og støtte til. Dertil, at der implementeres arbejdsgange for løbende opdatering og korrekt udfyldelse af funktionsevnetilstande. For Cura Pleje og Omsorg Sjælland gives der yderligere anbefalinger til at have særligt fokus på opfølgning på observerede ændringer samt handlevejledende handlingsanvisninger på opgaveoverdragede indsatser. Desuden gives der til Trofast Pleje og Omsorg Sjælland ligeledes anbefalinger til opdatering af generelle oplysninger, og for Trofast Pleje gives der yderligere anbefaling om at sikre medarbejdernes viden om triageringsmetoden.

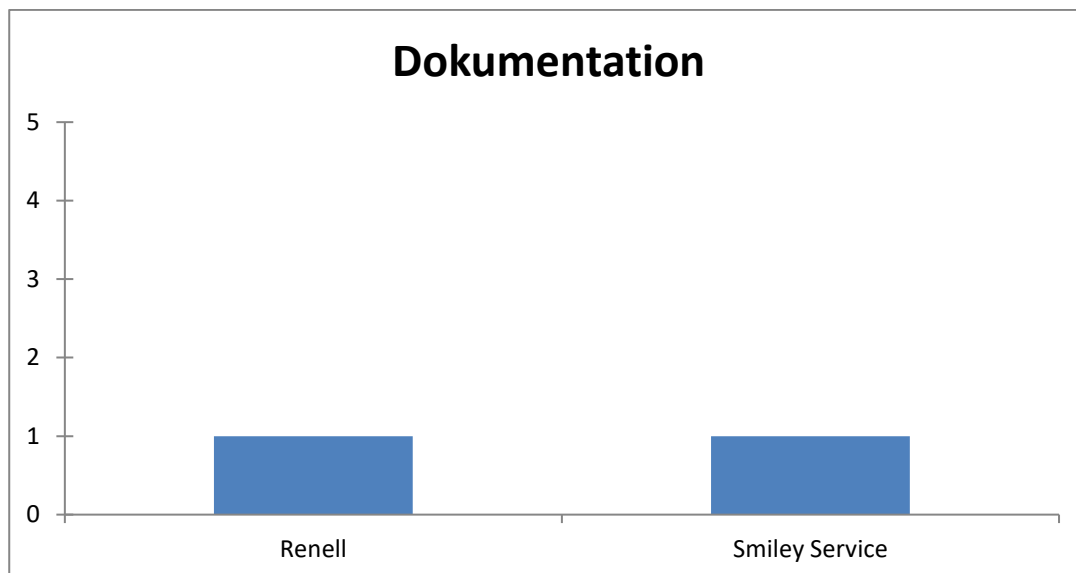


1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

Private leverandører af praktisk hjælp - COOR, Renell og Smiley Service

Det er tilsynets vurdering ved tilsyn i 2023, at dokumentationen hos både Renell og Smiley Service er på et Særdeles tilfredsstillende niveau. Dette er en markant forbedring fra tilsyn i 2022, hvor Smiley Service opnåede vurderingen Godt og tilfredsstillende, og Renell opnåede vurderingen, Utilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at leverandørerne udarbejder handlevejledende handlingsanvisninger på rengøringsindsatsen med beskrivelse af medarbejderens indsats og borgerens egen indsats.

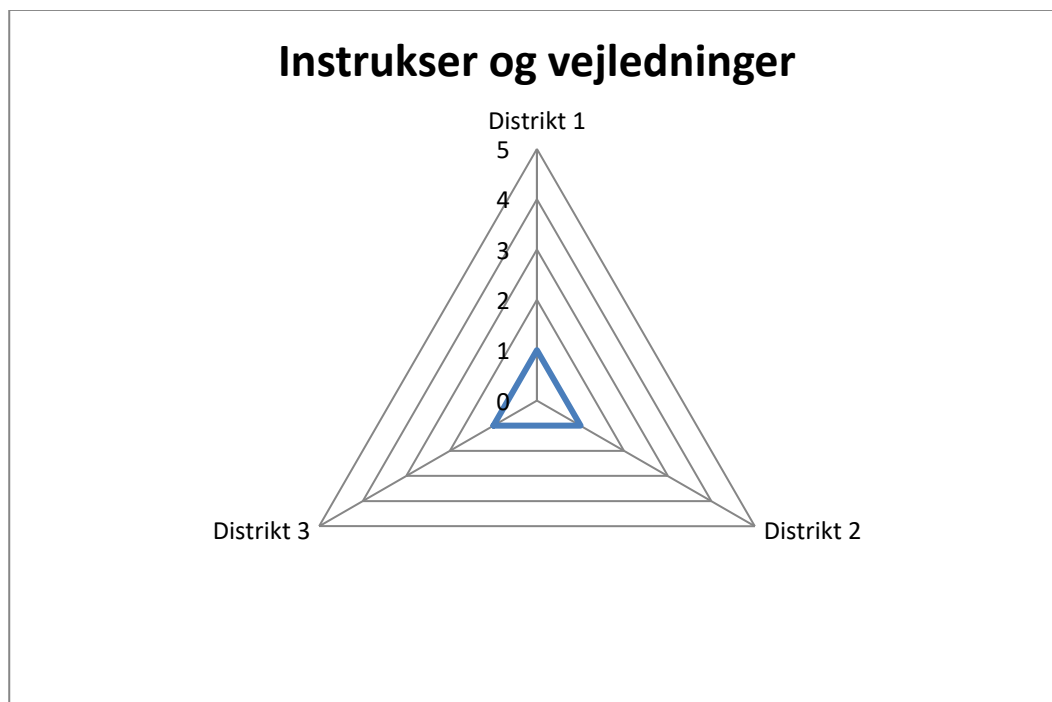


1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

2.4.2 Instrukser og vejledninger

Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje

Alle tre distrikter har i 2023 opnået vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Dette var ligeledes tilfældet ved tilsyn i 2022 og 2021, og dermed er der for tredje år i træk ikke givet anbefalinger på området.

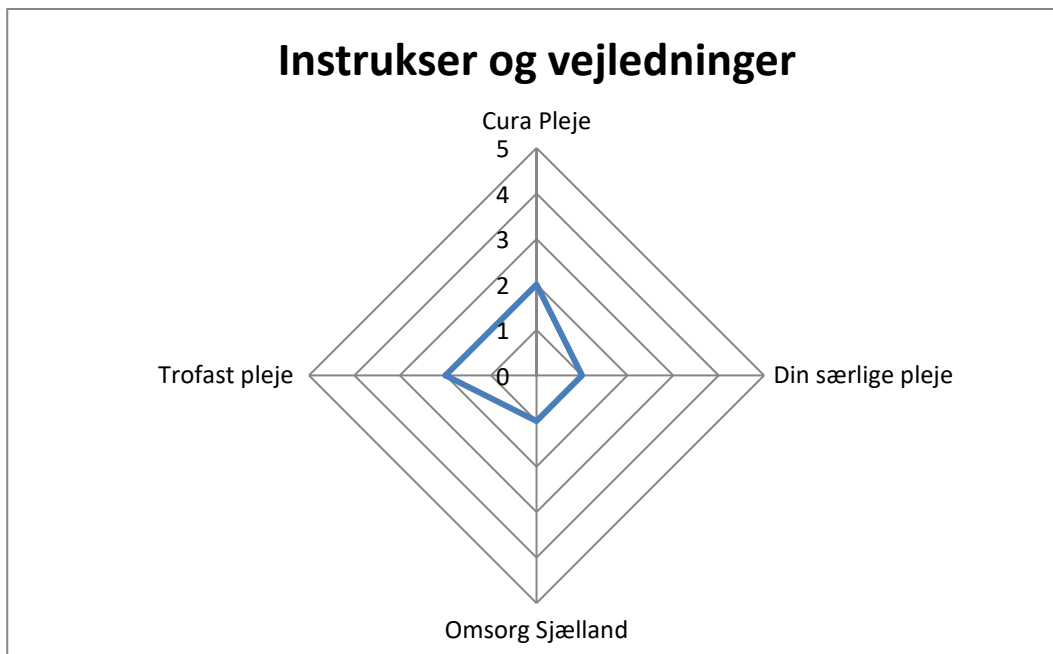


1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

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

Din Særlige Pleje og Omsorg Sjælland opnår ved tilsyn i 2023 vurderingen Særdeles tilfredsstillende til temæt instrukser og vejledninger. Det er tilsynets vurdering, at både ledelsen og medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af instrukser og vejledninger i hverdagen.

Cura Pleje og Trofast Pleje opnår begge vurderingen Godt og tilfredsstillende. Ledelsen hos de to leverandører kan redegøre for, hvordan gældende instrukser anvendes i hverdagen. Dog gives der til Cura Pleje anbefaling om at øge medarbejdernes anvendelse af VAR-portalen i det daglige arbejde med delegerede sundhedslovsydelser. Mens det ved Trofast Pleje vurderes, at der fortsat kan udvikles på medarbejderhåndbogen, så den bliver endnu mere anvendelig for medarbejderne, og at den opfylder formkrav til instrukser. Alle leverandører har fastholdt samme vurdering som ved tilsyn i 2022.

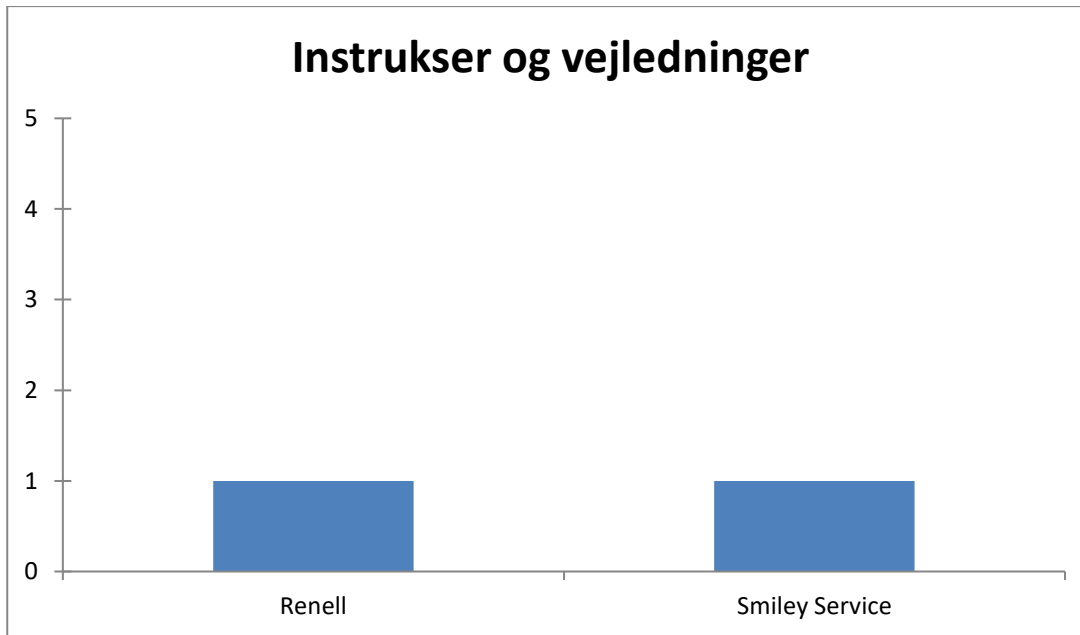


1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

Private leverandører af praktisk hjælp -Renell og Smiley Service

Begge leverandører opnår ved tilsyn i 2023 vurderingen Særdeles tilfredsstillende til temaet instrukser og vejledninger. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på fyldestgørende vis videreformidler relevante instrukser og vejledninger til medarbejderne. Ligeledes kan medarbejderne redegøre for kendskab til disse.

Renell har fastholdt vurderingen, og Smiley Service har opnået en højere vurdering sammenlignet med vurderingen Godt og tilfredsstillende i 2022.



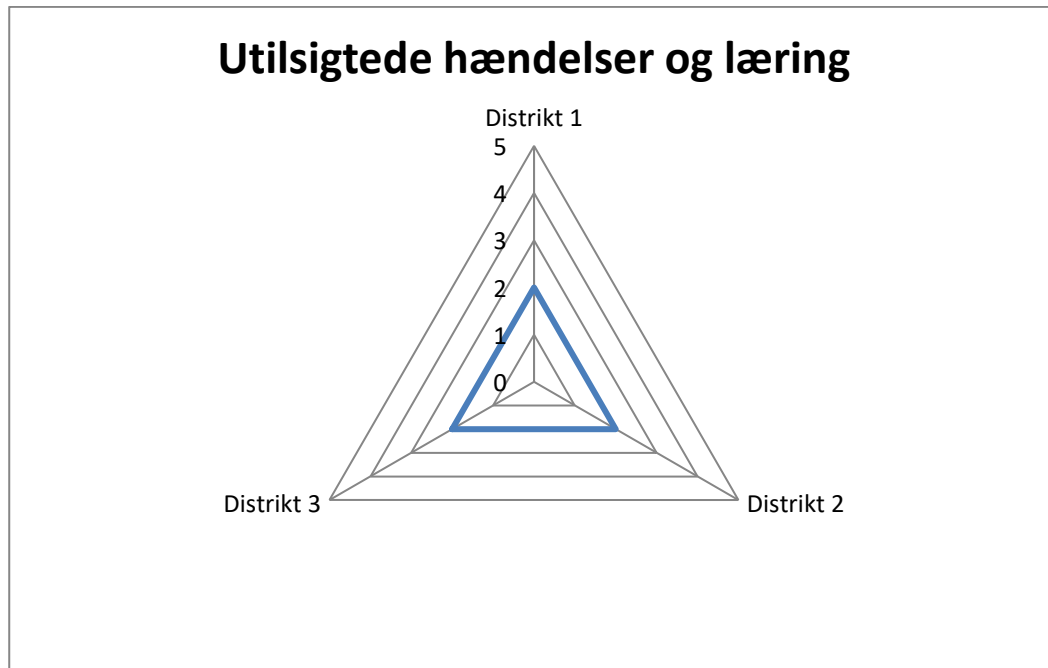
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

2.4.3 Utilsigtede hændelser og læring

Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje

I forhold til temaet utilsigtede hændelser ses det, at alle tre distrikter ved tilsyn i 2023 har fastholdt vurderingen fra 2022 Godt og tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kender til arbejdsgange for de utilsigtede hændelser, men at der ikke arbejdes tilstrækkeligt målrettet med at sikre læring og udvikling på baggrund af hændelserne, samt at der mangler en tydelig organisering på området. Der gives en anbefaling til alle tre distrikter om at implementere metoder og systematik for indberetning, opsamling og læring.

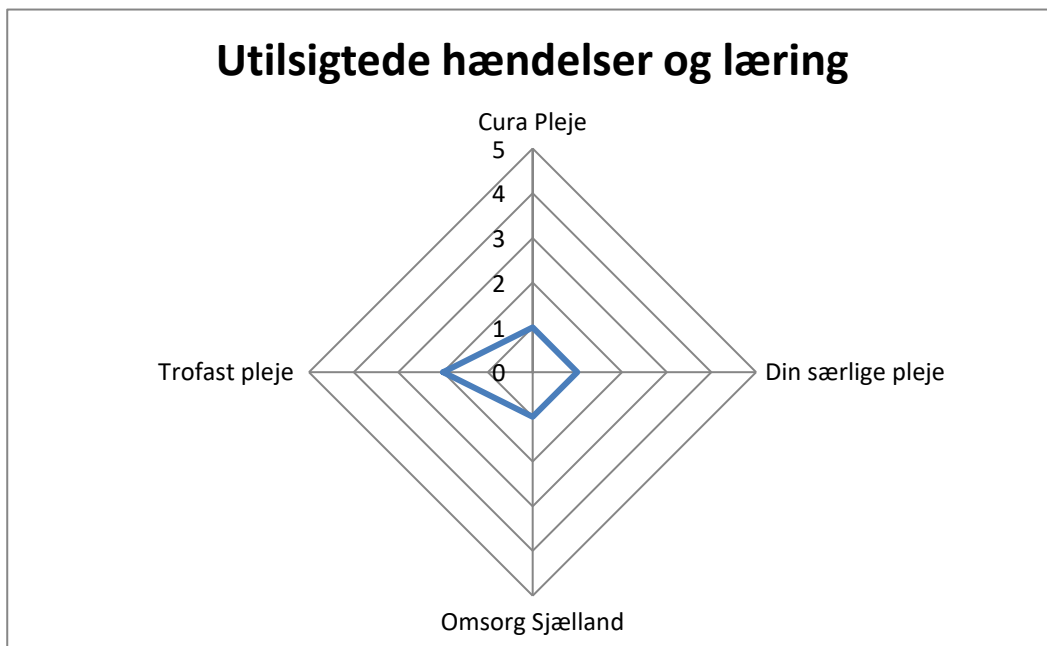


1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

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

Ved tilsynet i 2023 opnår de tre leverandører Cura Pleje, Din Særlige Pleje og Omsorg Sjælland alle vurderingen Særdeles tilfredsstillende til temaet utilsigtede hændelser, hvilket også var tilfældet for de tre leverandører ved tilsynet i 2022 og 2021. Dermed er der ikke givet anbefalinger til de tre leverandører på området for tredje år i træk.

Trofast Pleje opnår en højere vurdering, Godt og tilfredsstillende, sammenlignet med vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende i 2022. Det er tilsynets vurdering, at der stadig er udviklingsområder på området i forhold til fokus på utilsigtede hændelser, ud over medicinområdet, samt at der i endnu højere grad kan arbejdes systematisk med fælles opsamling og læring.



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 dette tema.

2.4.4 Personlig støtte og pleje

Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje

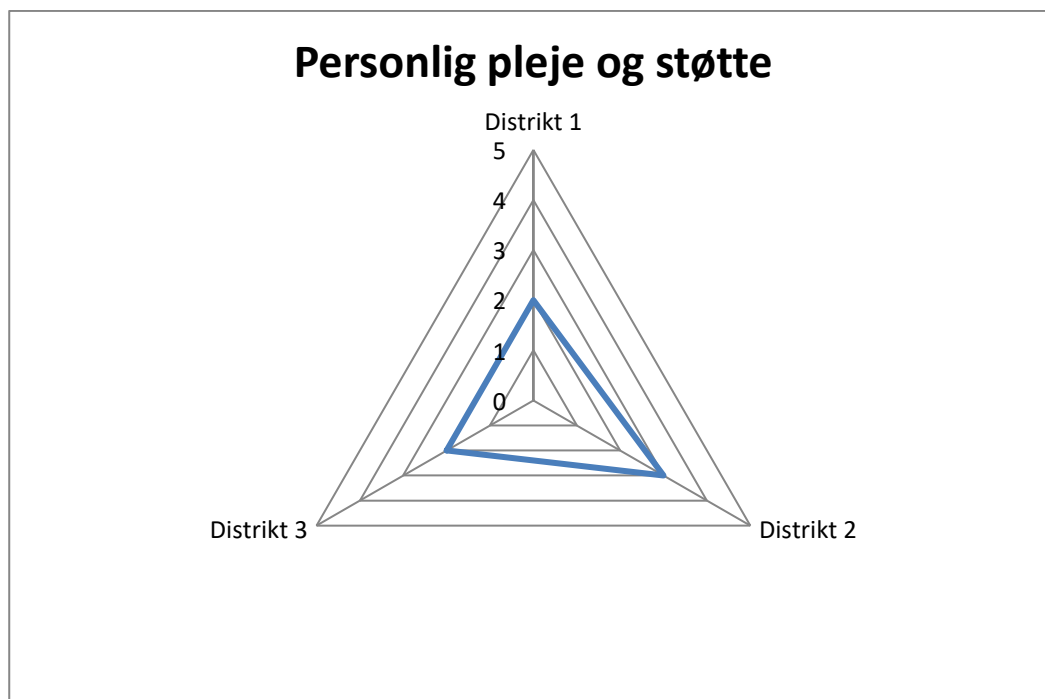
Det er tilsynets vurdering, at to distrikter opnår en højere vurdering, og et distrikt opnår samme vurdering ved tilsyn i 2023, sammenlignet med tilsyn i 2022.

Distrikt 1 fastholder således vurderingen Godt og tilfredsstillende, og distrikt 2 opnår vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende, hvilket er en forbedring, sammenlignet med sidste års vurdering, Utilfredsstillende. Distrikt 3 opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende, hvilket er en forbedring sammenlignet med vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende i 2022.

Det er tilsynets vurdering, at der i forhold til personlig pleje og støtte i langt de fleste tilfælde, i alle tre distrikter, 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 indsigt.

Til distrikt 1 og 3 gives der anbefaling om at øge opmærksomheden på, at særligt vikarer anvender døgnrytmeplanen med henblik på kontinuitet i plejen. Dertil, at distrikt 1 retter opmærksomhed på kontinuitet i tidspunktet for levering af hjælpen, afstemt borgernes behov, og at distrikt 3 retter opmærksomhed på, at der ikke planlægges to vikarer i plejesituationer, hvor der kræves to medarbejdere. Dertil opmærksomhed på, at der er overensstemmelse mellem visiterede og leverede ydelser.

Tilsynet giver Distrikt 2 anbefaling om at fortsætte en målrettet indsats ift. at sikre faste medarbejdere hos borgere med komplekse plejebenhov, så der i højere grad sikres faglighed, hensyntagen til individuelle behov, kontinuitet og tryghed i plejen. Dertil, at der fortsættes med at have øget fokus på at sikre organisering og planlægning af ruter, så tidspunkter for hjælp har sammenhæng til den leverede ydelse.



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

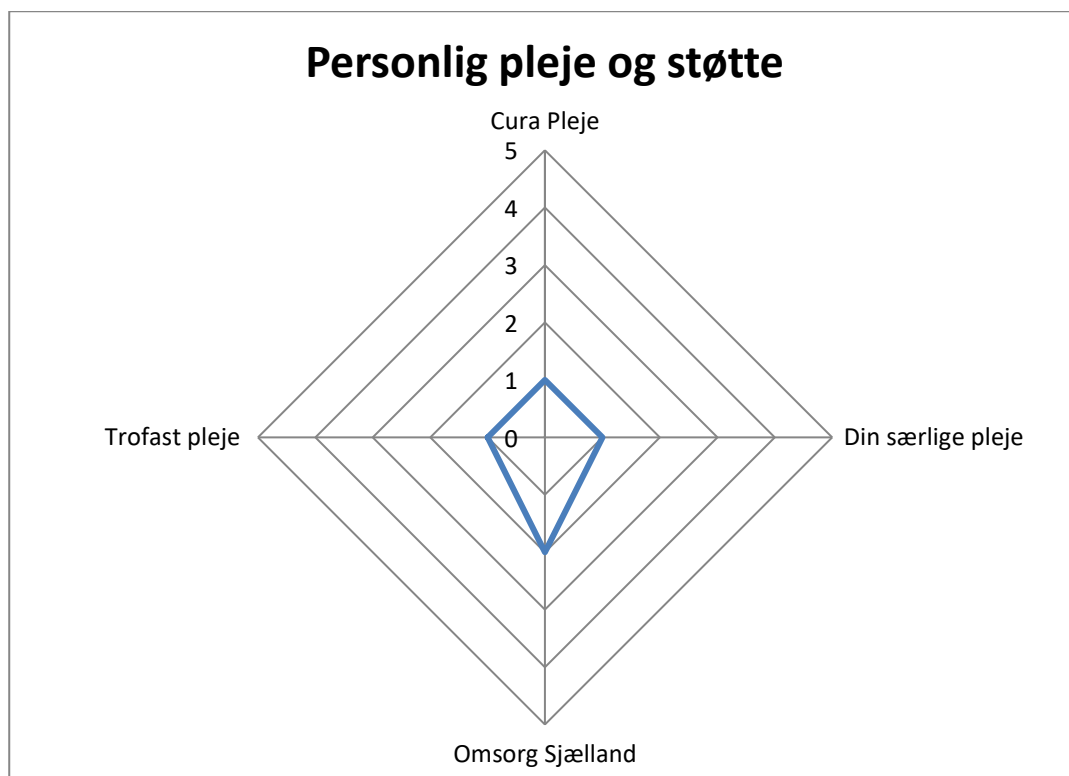
Private leverandører af personlig støtte og pleje - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland og Trofast pleje

Det er tilsynets vurdering, at Din Særlige Pleje og Cura Pleje ved tilsyn i 2023 opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende til temaet personlig pleje og støtte. Således fastholdes vurderingen fra 2022.

Trofast Pleje opnår ligeledes vurderingen Særdeles tilfredsstillende, hvilket er en markant udvikling sammenlignet med tilsynets vurdering, Utilfredsstillende i 2022. Omsorg Sjælland opnår en lavere vurdering, Godt og tilfredsstillende, sammenlignet med vurderingen Særdeles tilfredsstillende i 2022.

For Din Særlige Pleje, Cura Pleje og Trofast Pleje vurderes det, at borgerne får den pleje og omsorg, der er behov for, og at borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Hertil vurderes, at borgerne oplever god kontinuitet i plejen, og at hjælpen leveres med udgangspunkt i deres behov, ønsker og vaner. Samtidig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for hjælpen til pleje og omsorg og for, hvorledes plejen udføres med udgangspunkt i en professionel tilgang samt borgernes ønsker, vaner og behov.

Vedrørende Omsorg Sjælland vurderer tilsynet, at borgerne er tilfredse med hjælpen fra de faste medarbejdere, men at de er mindre tilfredse, når hjælpen leveres af afløserne. Der gives anbefaling om, at der rettes en opmærksomhed på kontinuitet i forhold til levering af den personlige pleje og støtte.



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 dette tema.

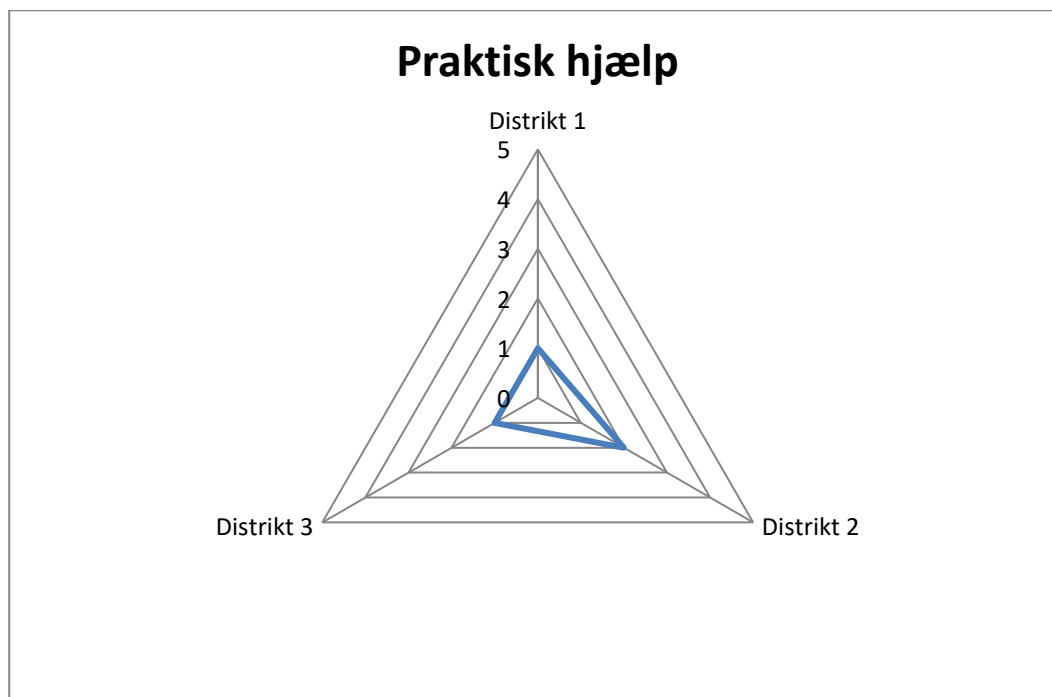
2.4.5 Praktisk hjælp

Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje

I forhold til den praktiske hjælp ses, at to distrikter opnår markant højere vurderinger ved tilsyn i 2023, sammenlignet med 2022, og at et distrikt fastholder vurderingen Særdeles tilfredsstillende.

Det er således tilsynets vurdering, at Distrikt 1 og 3 opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende, og at de dermed ikke har modtaget anbefalinger på området. Her er det tilsynets vurdering, at borgerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, og at de finder, at indsatsen passer til deres behov, herunder at der er fleksibilitet, og at ønsker og behov imødekommes. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med den praktiske hjælp i borgernes boliger, samt at medarbejderne har kendskab til kvalitetstandarderne på området.

Distrikt 2 opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende, hvortil tilsynet giver anbefaling på baggrund af, at der er enkelte borgere, som er mindre tilfredse med rengøringen, idet leveringen kan være ustabil med variation i kvaliteten, og at der forekommer aflysninger, hvor der ikke orienteres om afbud.



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 og Trofast pleje

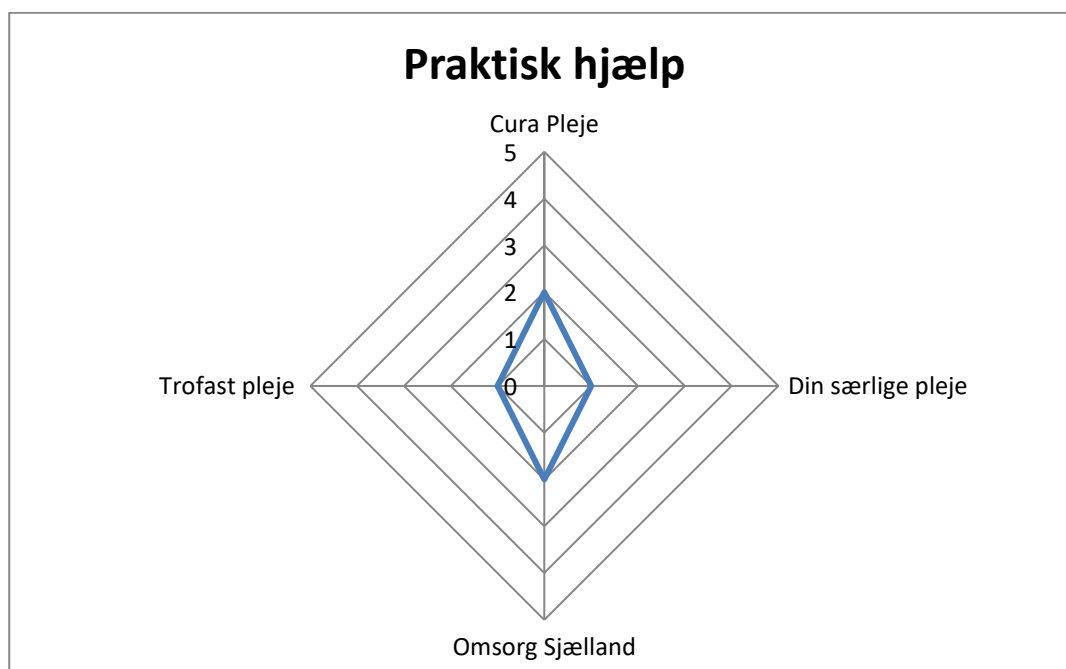
For de fire leverandører ses det, at vurderingen på temaet, Praktisk hjælp i 2023 samlet set er stabilt, sammenholdt med tilsyn i 2022. Det ses, at leverandørerne opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende eller Godt og tilfredsstillende.

Trofast pleje opnår en højere vurdering i perioden, mens Omsorg Sjælland opnår en lavere vurdering.

Ved tilsyn i 2023 opnår Din Særlige Pleje og Trofast Pleje begge vurderingen Særdeles tilfredsstillende, og dermed er der ikke givet anbefalinger til leverandørerne. Det er tilsynets vurdering, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder, og at borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på Særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for deres rolle og ansvar i forbindelse med den praktiske hjælp.

Cura Pleje og Omsorg Sjælland opnår begge vurderingen Godt og tilfredsstillende. For de to leverandører er det tilsynets vurdering, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, og at borgerne generelt udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen.

For Cura Pleje er det tilsynets vurdering, at der ikke i alle tilfælde opleves tilfredshed med levering af den praktiske hjælp, når den leveres af en vikar, mens det for Omsorg Sjælland vurderes, at enkelte borgere oplever svingende kvalitet i udførelsen af den praktiske hjælp. Der gives anbefaling til begge leverandører på området.



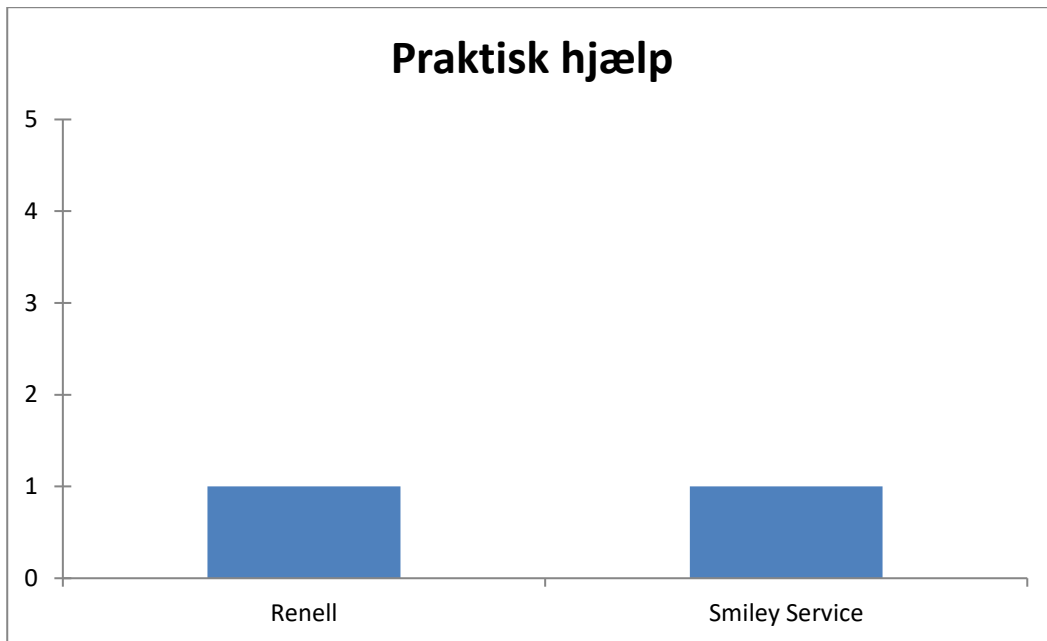
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

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

Private leverandører af praktisk hjælp -Renell og Smiley Service

For begge leverandører vurderer tilsynet i 2023, at den praktiske hjælp er Særdeles tilfredsstillende og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Det er tilsynets vurdering, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, og at borgerne overordnet er meget tilfredse med de ydelser, som de modtager. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for deres tilgang og faglige overvejelser i relation til udførelsen af praktisk hjælp hos borgerne.

Således har Renell fastholdt vurderingen fra 2022, og Smiley Service har opnået en højere vurdering. Der gives ikke anbefalinger til området.



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

2.4.6 Rehabiliterende og aktiverende pleje

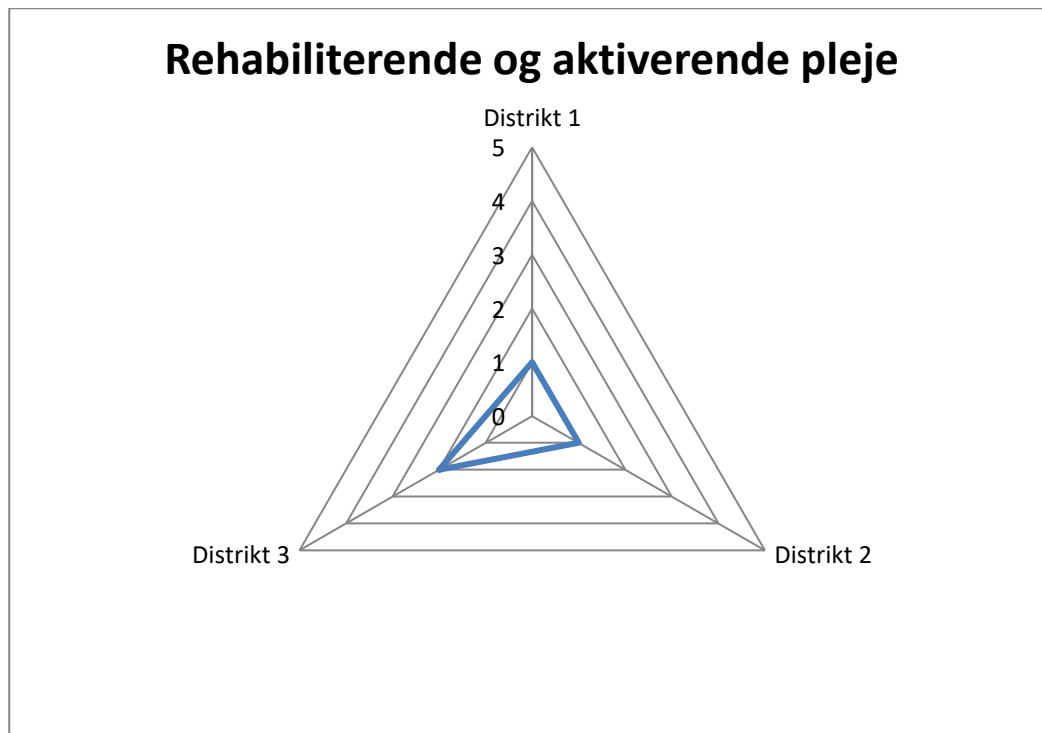
Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje

Det er tilsynets vurdering, at der er sket en forbedring på området for rehabiliterende og aktiverende pleje, idet Distrikt 1 og 2 opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende ved tilsyn i 2023, sammenlignet med vurderingen Godt og tilfredsstillende i 2022. Distrikt 3 fastholder vurderingen Godt og tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at distrikt 1 og 2 arbejder 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.

Det tilsynets vurdering, at der i distrikt 3 er enkelte borgere, som dels oplever, ikke altid at få mulighed for selv at være aktive i hjælpen, og dels oplever manglende tilpasning af den aktiverende hjælp i forhold til borgernes kræfter. Tilsynet giver anbefaling til distrikt 3 om at rette en opmærksomhed herpå.



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

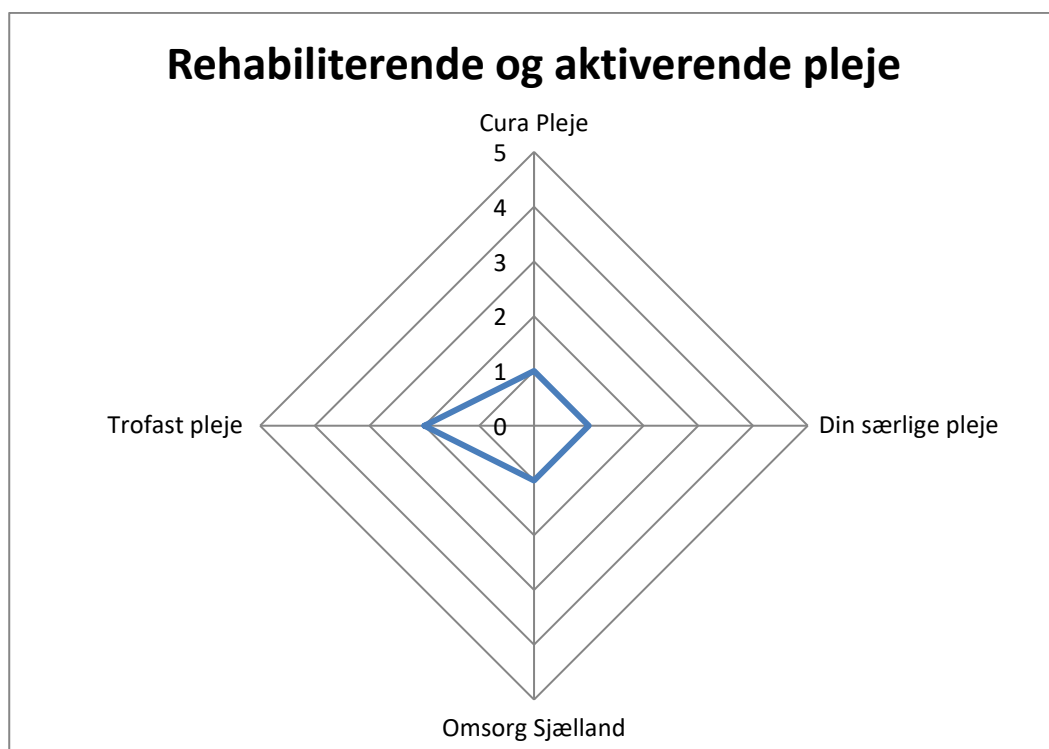
Private leverandører af pleje og praktisk hjælp - Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland og Trofast pleje

For de fire private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp ses det ved tilsyn i 2023, at niveauet for temaet rehabiliterende og aktiverende pleje samlet set er fastholdt.

Det er tilsynets vurdering, at Cura Pleje og Din særlige pleje har fastholdt vurderingen, Særdeles tilfredsstillende i 2022. Omsorg Sjælland har opnået en højere vurdering, og de har ligeledes fået vurderingen Særdeles tilfredsstillende, mens Trofast Pleje har opnået en lavere vurdering Godt og tilfredsstillende, sammenlignet med Særdeles tilfredsstillende i 2022.

Tilsynet vurderer, at der i Cura Pleje, Din særlige pleje og Omsorg Sjælland 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.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved Trofast Pleje ikke i tilstrækkelig grad kan sætte ord på, hvorledes rehabilitering praktiseres i hverdagen, hvorfor tilsynet har givet leverandøren en anbefaling til området.



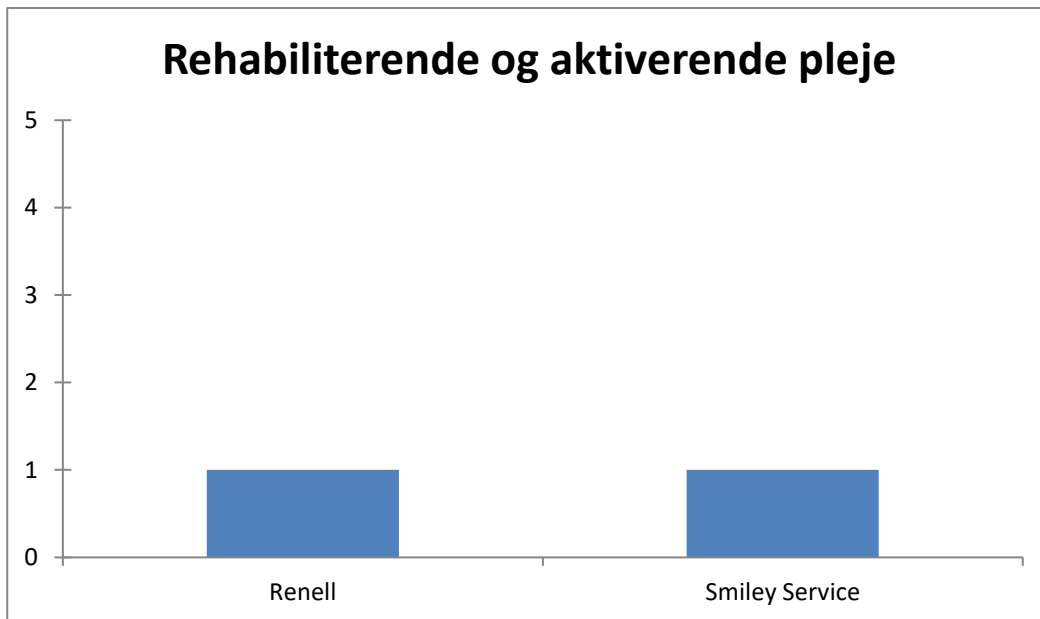
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

Private leverandører af praktisk hjælp -Renell og Smiley Service

Det er tilsynets vurdering, at begge leverandører ved tilsyn i 2023 fastholder deres vurdering til temaet rehabiliterende og aktiverende hjælp, sammenholdt med tilsyn gennemført i 2022 og 2021.

Dermed gives der for tredje år i træk ingen anbefalinger på området.

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.



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

2.4.7 Demens

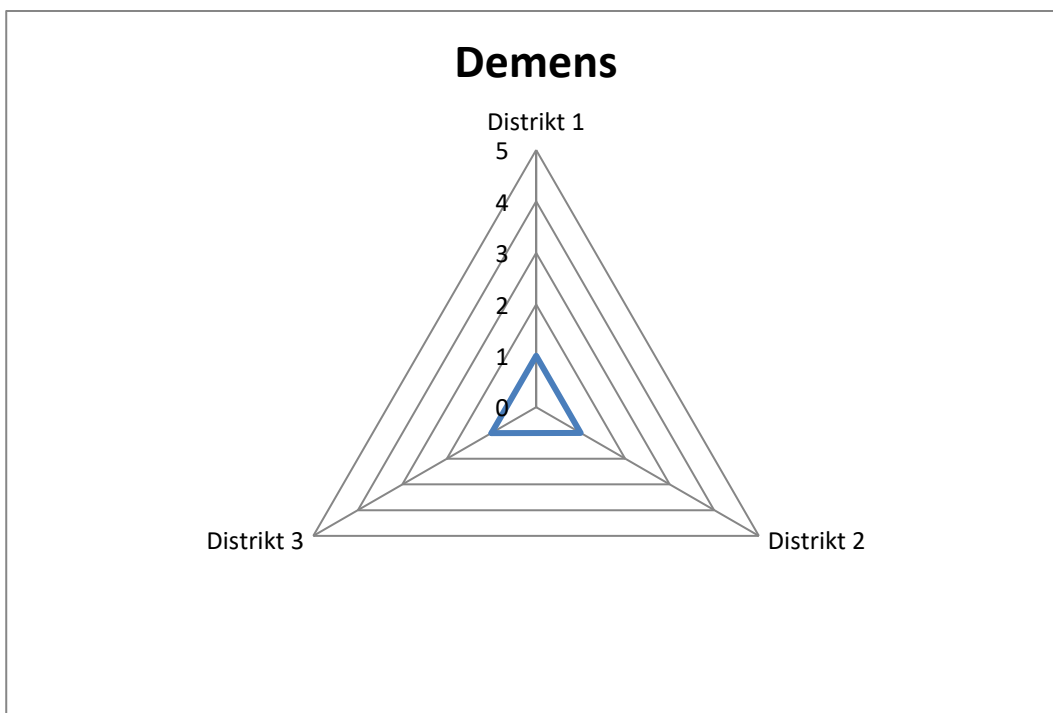
Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje

Alle distrikter opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende til temaet demens ved tilsyn i 2023.

Distrikt 1 og Distrikt 3 fastholder deres vurdering sammenholdt med tilsyn i 2022. Distrikt 2 vurderes til at have opnået en markant forbedring på området, idet distriktet er gået fra vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende i 2022.

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

Der gives ingen anbefalinger på området.



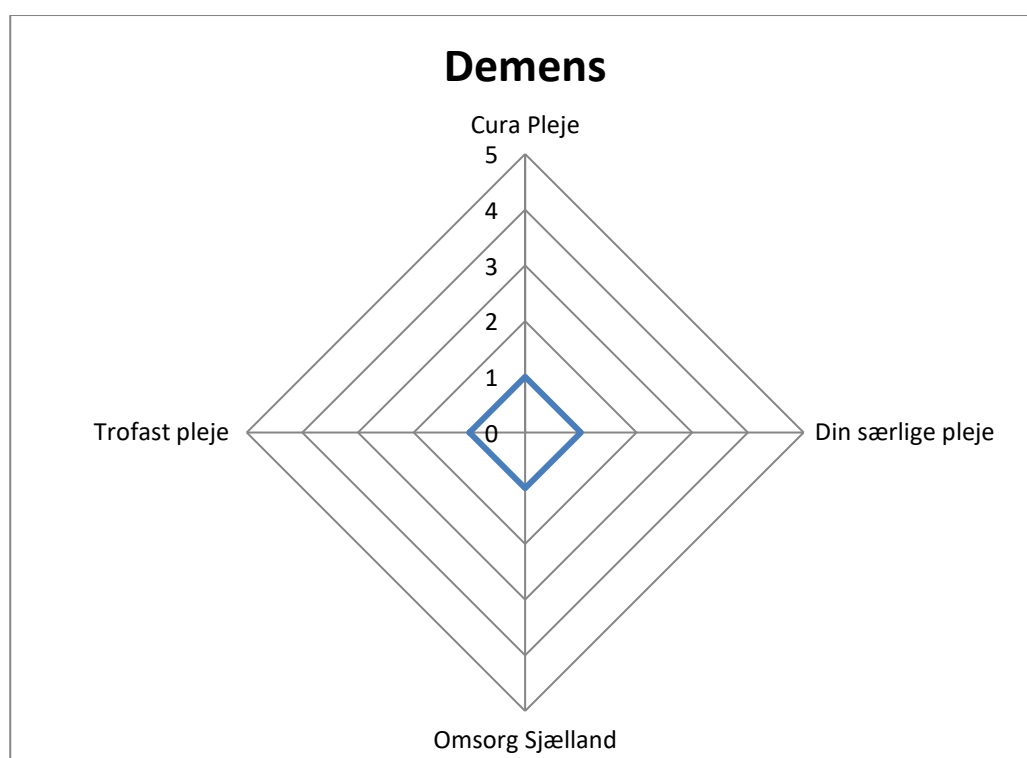
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

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

Det er tilsynets vurdering, at alle leverandører opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende til området demens ved tilsyn i 2023. Dette er en forbedring for Trofast pleje, som ved tilsyn i 2022 opnåede vurderingen Godt og tilfredsstillende.

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.

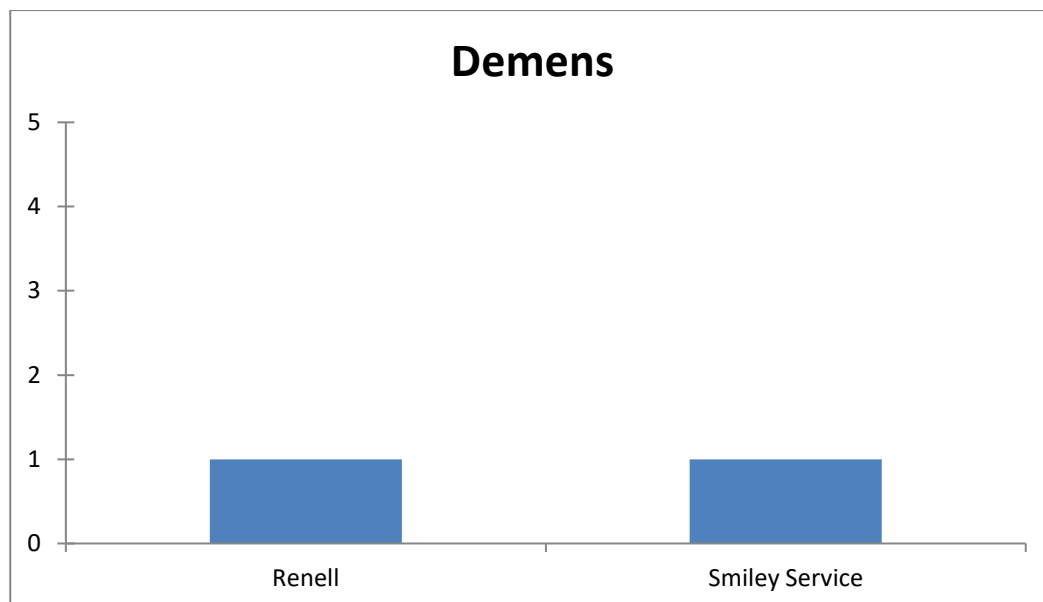


1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

Private leverandører af praktisk hjælp - Renell og Smiley Service

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

Det er tilsynets vurdering, at begge leverandører arbejder med faglige tiltag i forhold til borgere med demens og deres pårørende, så der sikres en Særdeles tilfredsstillende kvalitet 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

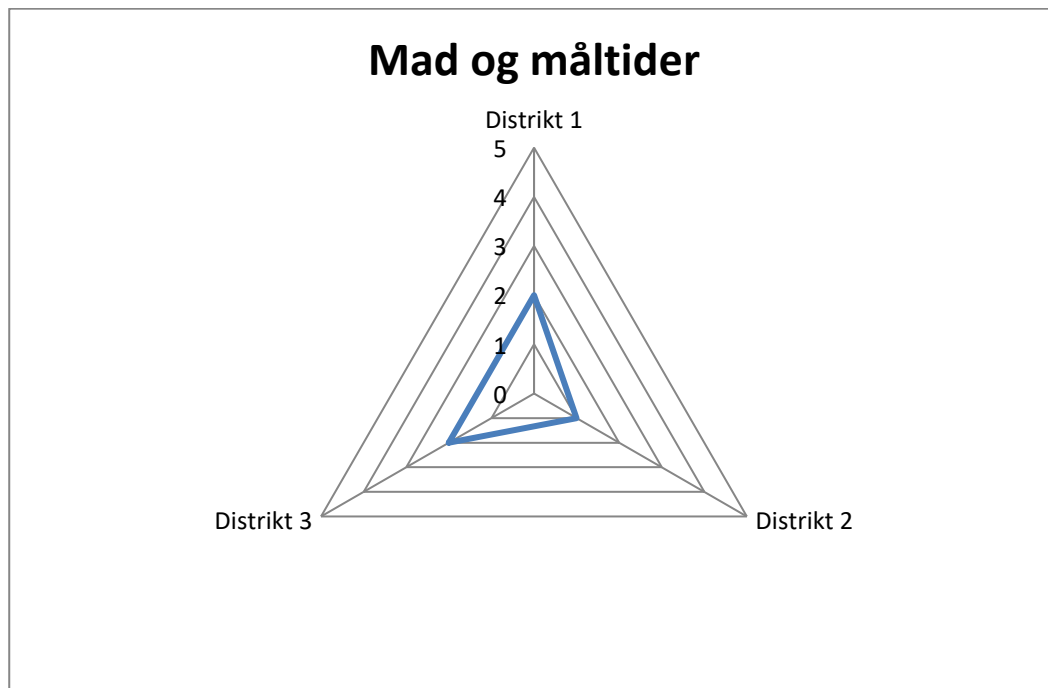
2.4.8 Mad og måltider

Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje

Tilsynet vurderer, at der er sket en mindre tilbagegang på området i 2023 sammenlignet med 2022. To distrikter opnår en lavere vurdering Godt og tilfredsstillende, sammenlignet med vurderingen Særdeles tilfredsstillende i 2022. Et distrikt har fastholdt vurderingen Særdeles tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med mad og måltider på et særdeles tilfredsstillende niveau i distrikt 2. 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 ligeledes gældende i distrikt 1 og 3, dog med undtagelse af, at der i disse to distrikter er enkelte borgere, som oplever manglende kontinuitet i tidspunktet for levering af hjælpen, herunder at hjælpen til måltider ofte leveres med for kort interval. Tilsynet giver således anbefaling relateret til kontinuitet til distrikt 1 og 3.



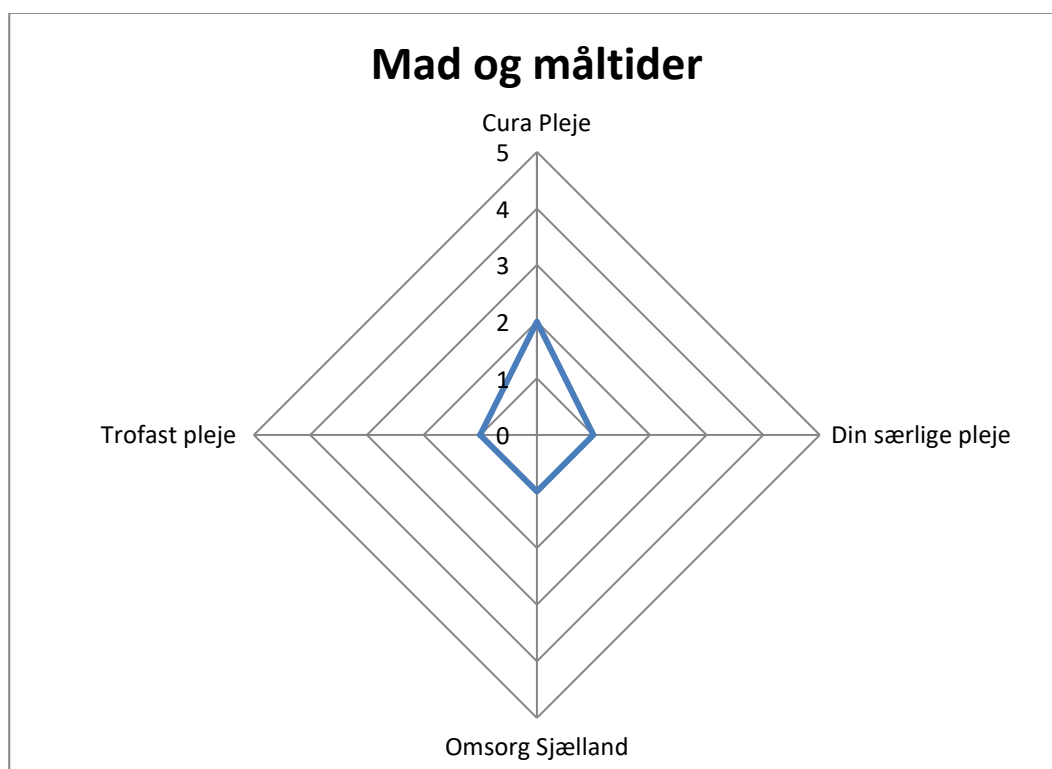
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

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

I forhold til indikatorerne for mad og måltider ses det, at både Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland og Trofast Pleje har fastholdt vurderingen Særdeles tilfredsstillende ved tilsyn i 2023. Det er tilsynets vurdering, at Cura Pleje opnår en lavere vurdering Godt og tilfredsstillende, sammenlignet med vurderingen Særdeles tilfredsstillende i 2022.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med mad og måltider i henhold til Helsingør Kommunes Sundhedspolitik ”Lev godt og længe” hos de private leverandører. Hertil vurderes, at hjælpen til mad og måltider er tilpasset borgernes behov, at borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen, og at medarbejderne kan redegøre for relevante faglige observationer og handlinger i forhold til mad og måltider, samt hvordan borgerne sikres selvbestemmelse.

I Cura pleje vurderes det dog, at der kan forekomme manglende konsekvens i forhold til at tjekke brød og pålæg for udløbsdato i forbindelse med hjælpen til anretning af mad. Der er således givet anbefaling herom til 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

Leverandørerne er ikke vurderede i forhold til dette tema.

2.4.9 Medicinhåndtering

Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje

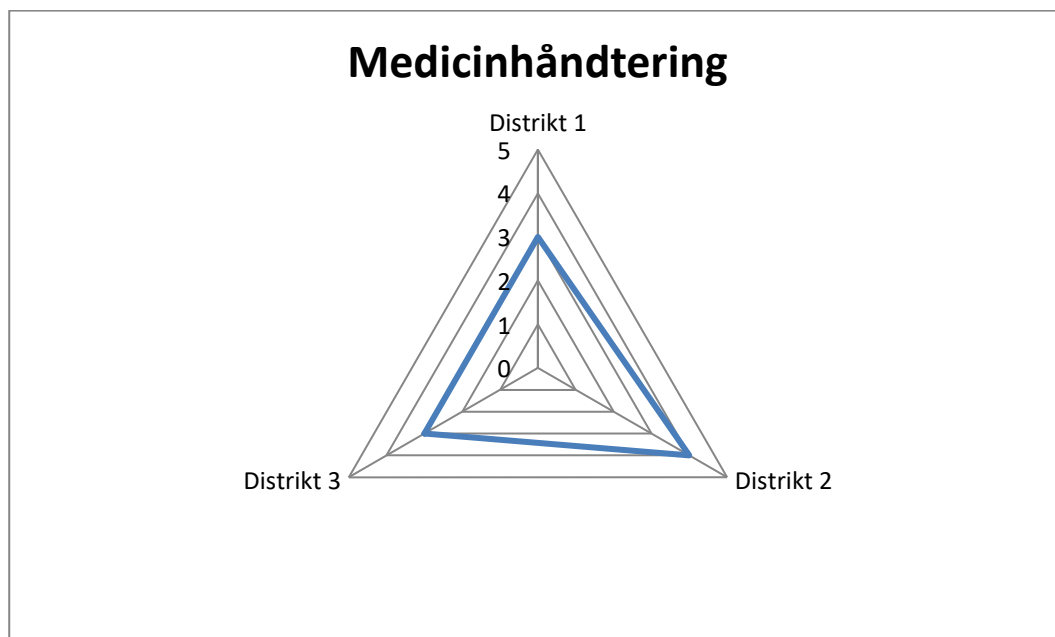
Tilsynet vurderer, at medicinhåndteringen i alle tre distrikter fortsat har udfordringer i varieret grad, og der ses således tilbagegang på området.

Distrikt 2 opnår samme vurdering, Utilfredsstillende, som ved tilsyn i 2022, og distrikt 1 og 3 opnår en lavere vurdering, Nogenlunde tilfredsstillende, ved tilsyn i 2023, sammenholdt med vurderingen Godt og tilfredsstillende ved tilsyn i 2022.

Tilsynet vurderer, at manglerne i alle tre distrikter i varierende grad relaterer sig til tre områder; 1) dokumentation, særligt vedrørende korrekt handelsnavn på medicinskemaet, 2) opbevaring, særligt vedrørende manglende adskillelse af aktuel og ikke aktuel medicin i beholdningen, og 3) administration, særligt vedrørende kvittering af ikke-dispensérbar medicin.

I distrikt 1 og 2 konstateres der desuden fejl i forhold til et fjerde område; 4) dispensering i doseringsæsker. Dertil er der i disse to distrikter enkelte borgere, som ikke altid er helt tilfredse med indsatser til medicin i forhold til divergens i tidspunkt for levering af hjælpen til medicinindtagelse og ordineret tidspunkt for indtagelse af medicinen samt manglende doseret medicin til en helligdagsperiode. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på tværs af distrikterne, trods manglerne, kan redegøre for korrekt medicinhåndtering.

Der er således fortsat behov for en målrettet indsats på medicinområdet for distrikt 1 og 3 og en skærpet indsats for distrikt 2.



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 og Trofast pleje

De fire private leverandører varetager udelukkende delegerede opgaver i forbindelse med medicinhandteringen.

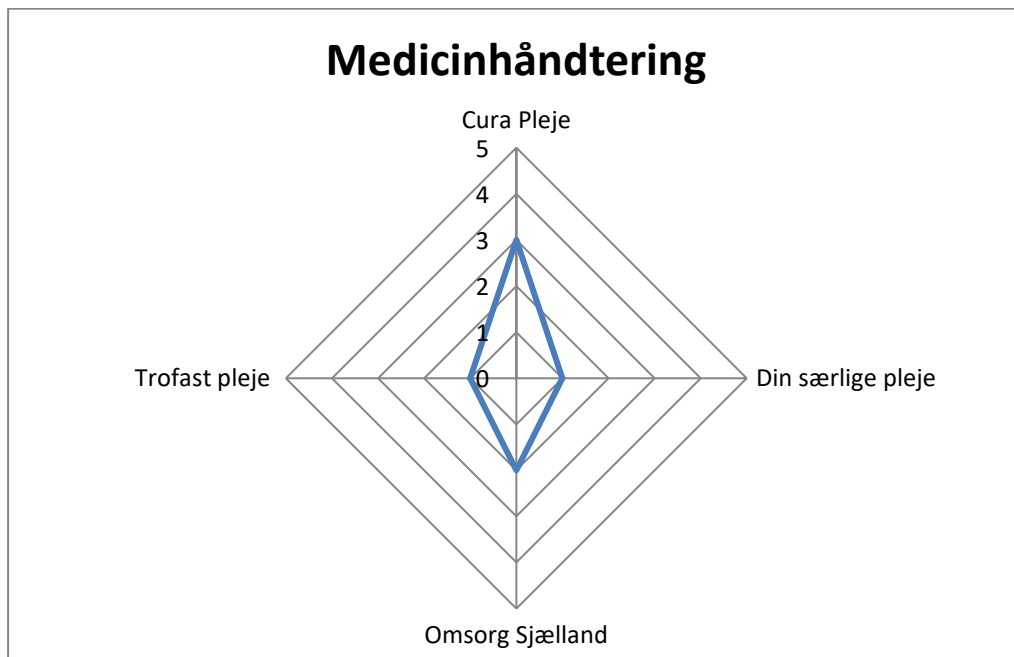
Det er tilsynets vurdering, at der samlet set er sket en mindre tilbagegang på området, sammenlignet med tilsynets vurdering i 2022, idet to leverandører har opnået en lavere vurdering i 2023.

Det er tilsynets vurdering, at Din Særlige Pleje har fastholdt kvaliteten, og de opnår samme vurdering, Særdeles tilfredsstillende i 2023. Dertil vurderes det, at Trofast Pleje har opnået en markant højere vurdering Særdeles tilfredsstillende, sammenlignet med vurderingen, Nogenlunde tilfredsstillende i 2022. Det vurderes, at medicinhandteringen for begge private leverandører 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 medicinhandtering og medicinadministration i praksis.

Tilsynet vurderer, at Omsorg Sjælland opnår en lavere vurdering, Godt og tilfredsstillende, sammenlignet med vurderingen Særdeles tilfredsstillende i 2022. Det er tilsynets vurdering, at der er enkelte mangler i kvitteringen for medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at Cura Pleje opnår en markant lavere vurdering, Nogenlunde tilfredsstillende, sammenlignet med 2022, hvor leverandøren modtog vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at der er en borger, som oplever divergens i tidspunkt for besøg og ordineret tidspunkt for indtagelse af medicinen. Dertil er det tilsynets vurdering, at der konstateres mangler i forhold til administration, herunder kvittering for administreret ikke-dispenserbar medicin.

Der er således givet anbefalinger på medicinområdet om et fortsat behov for en målrettet indsats ved Cura Pleje og en mindre indsats ved 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 dette tema.

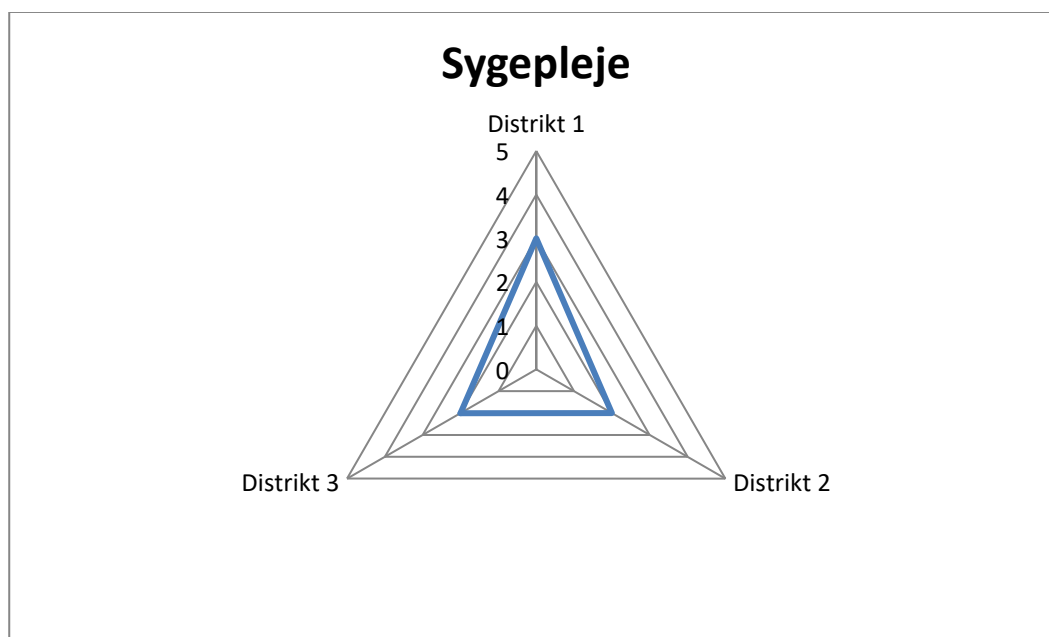
2.4.10 Sygepleje

Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje

Det er tilsynets vurdering, at sygeplejen ved tilsyn i 2023 samlet set vurderes til et lavere niveau sammenlignet med 2022. Tilsynet vurderer dog, at distrikt 2 har opnået en markant højere vurdering, Godt og tilfredsstillende, sammenlignet med vurderingen Ikke tilfredsstillende i 2022. Hvorimod Distrikt 1 og 3 begge har opnået en lavere vurdering sammenlignet med 2022.

Det er tilsynets vurdering, at Distrikt 2 og 3 ligger på et godt og tilfredsstillende niveau i henhold til Sundhedsloven og Helsingør Kommunes retningslinjer på området. Hertil vurderes det, at borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og at medarbejderne kan redegøre relevant for levering af sundhedslovsydelser. Dog vurderer tilsynet, at enkelte borgere i distrikt 2 ikke altid er tilfredse med kvaliteten af sygeplejen, når den leveres af vikarer. Dertil er det tilsynets vurdering, at distrikt 3 har mindre udfordringer vedrørende rettidig levering af hjælpen til kompressionsbehandling samt mindre tydelige arbejdsgange for delegerede sygeplejeydelser. Tilsynet giver anbefalinger til Distrikt 2 og 3 angående opmærksomhed på kvaliteten af sygeplejen.

Det er tilsynets vurdering, at distrikt 1 opnår vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende, mens distriktet i 2022 opnåede vurderingen Godt og tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at distriktet har udfordringer vedrørende rettidig levering af hjælpen til kompressionsbehandling samt rettidig oplæring ved delegering af sygeplejeydelser. Tilsynet har givet anbefaling til distriktet om en målrettet indsats herpå.



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

Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

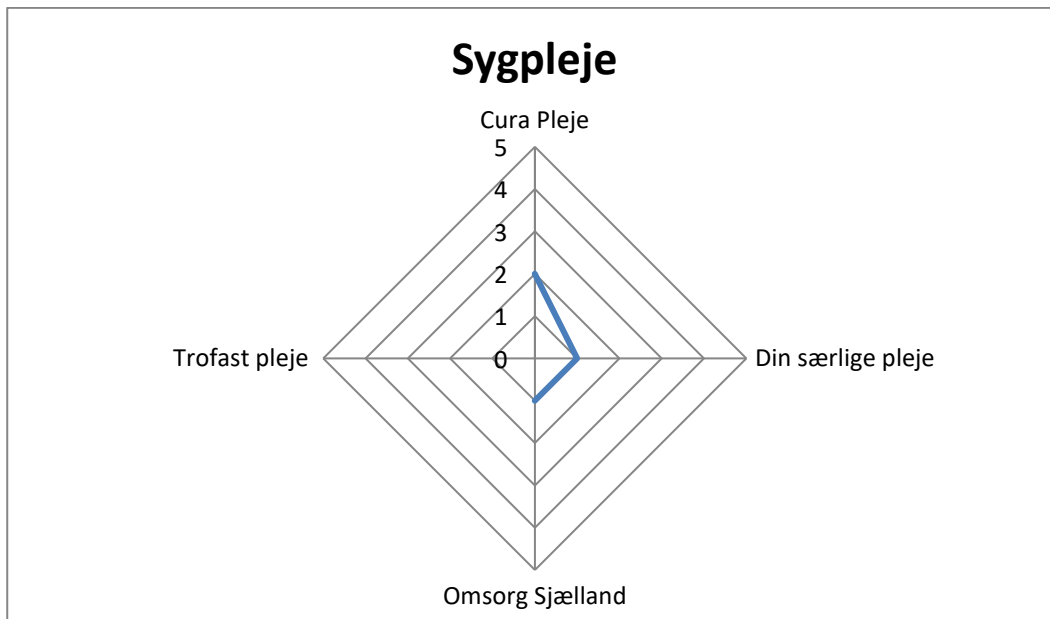
- Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland og Trofast pleje

Cura Pleje, Din Særlige Pleje og Omsorg Sjælland fastholder alle deres vurdering på temaet sygepleje ved tilsyn i 2023, sammenholdt med tilsyn gennemført i 2022. Dermed er der ikke sket mærkbare ændringer på området. Trofast Pleje er ikke vurderet, da det i forbindelse med stikprøverne ikke har været muligt at indsamle nok data til at vurdere området.

Det er tilsynets vurdering, at de delegerede sygeplejeindsatser hos Din Særlige Pleje og Omsorg Sjælland, 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 ledelsen kan redegøre for, hvordan der arbejdes systematisk med oplæring og opfølgning i forhold til delegeringsarbejdet. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne, ud fra deres kompetenceniveau, kan redegøre for, hvordan der arbejdes med de delegerede sygeplejeindsatser.

Hertil vurderes, at borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den delegerede sygeplejeindsats, men at en borger hos Cura Pleje oplever, at der nogle gange er medarbejdere med lange negle, og at dette bevirker, at kompressionsstrømperne er svære at sætte på med gene for borgeren. Tilsynet giver en anbefaling til Cura Pleje om at rette en opmærksomhed på faglig korrekt håndtering af støttestrømper.



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 dette tema.

2.5 BORGEROPLEVET KVALITET

2.5.1 Borgerrettigheder

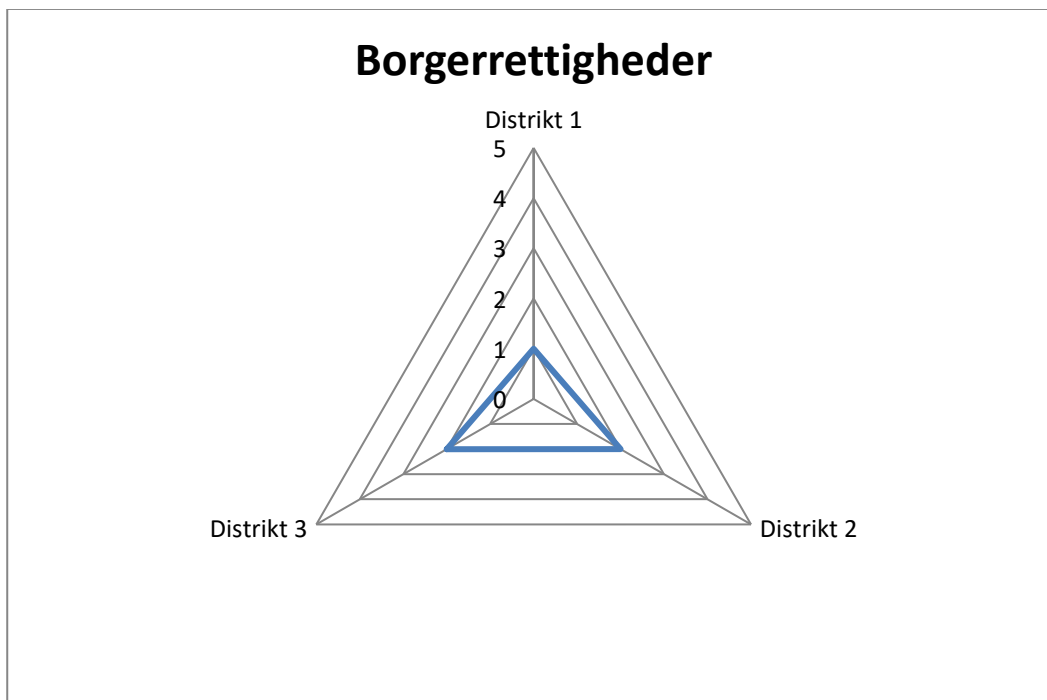
Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje

Ved tilsyn, gennemført i 2023, ses det, at distrikt 1 fastholder vurderingen Særdeles tilfredsstillende.

Distrikt 2 opnår en højere vurdering, Godt og tilfredsstillende, sammenholdt med vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende ved tilsyn i 2022, og distrikt 3 opnår en lavere vurdering, Godt og tilfredsstillende, sammenholdt med vurderingen Særdeles tilfredsstillende ved tilsyn i 2022.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne overordnet oplever at blive inddragede og have medbestemmelse i forhold til hjælpen/støtten. Herunder, at borgerne oplever sammenhæng og fleksibilitet. I distrikt 2 og 3 vurderer tilsynet, at der er enkelte borgere, der ikke altid er helt tilfredse med organisering og planlægning af besøgene, samt at de ikke altid oplever at blive hørt og imødekommet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for området.

Der gives anbefaling til distrikt 2 og 3 om at rette opmærksomhed på planlægning og organisering med henblik på at øge borgernes oplevelse af at blive hørt og imødekommet.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

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

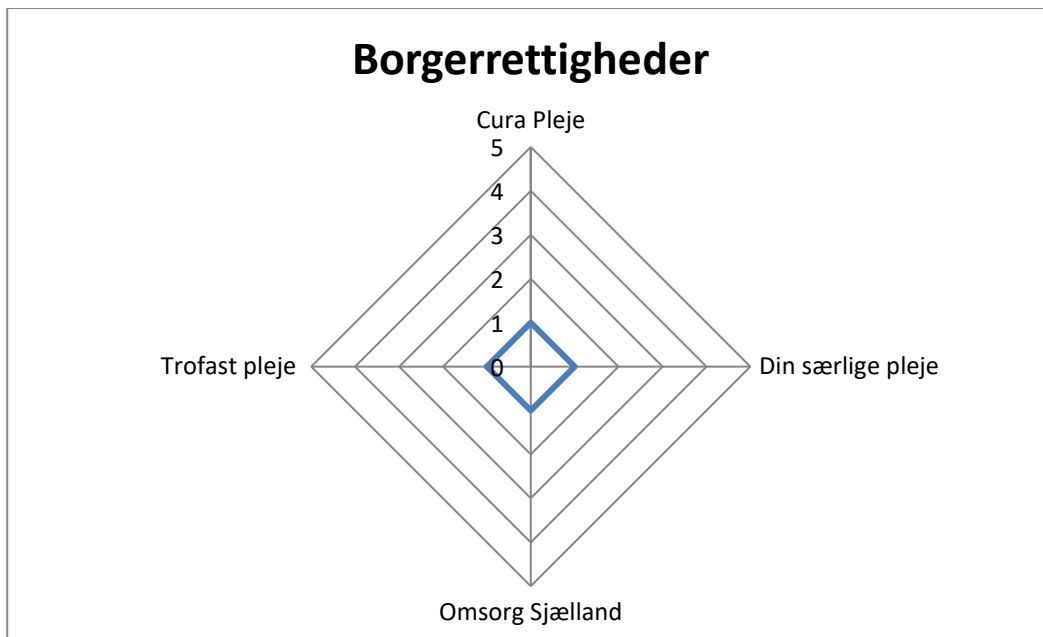
Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

- Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland og Trofast pleje

For alle fire leverandører ses det, at de ved tilsyn i 2023 har opnået vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Dette var ligeledes tilfældet for de fire leverandører i 2022 og 2021. Dermed er der for tredje år i træk ikke givet anbefalinger på området hos nogle af de private leverandører.

Det er tilsynets vurdering, 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.

Der er ikke givet anbefalinger på området.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

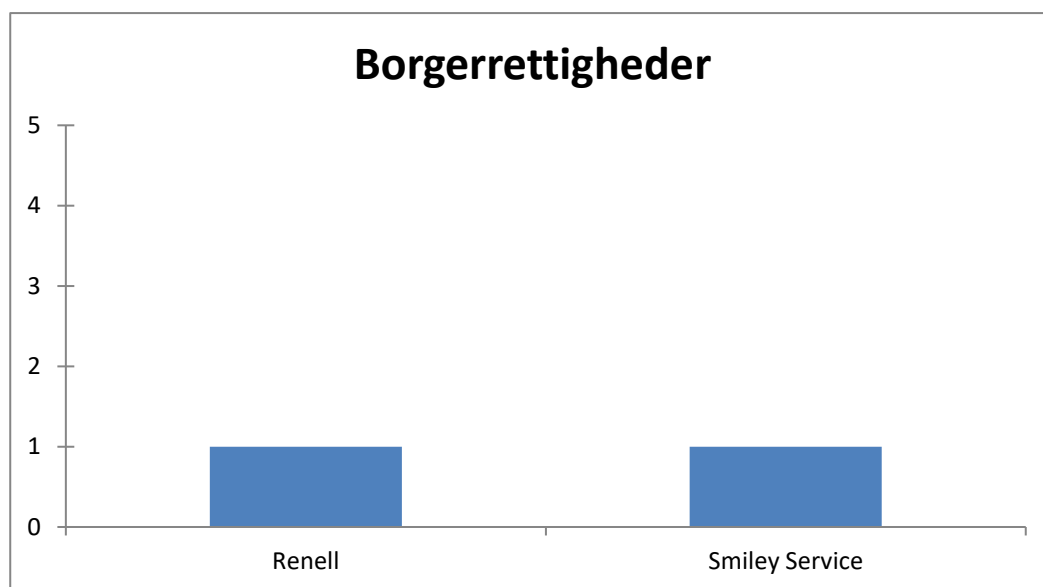
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

Private leverandører af praktisk hjælp

- Renell og Smiley Service

For de to leverandører ses det, at de ved tilsyn i 2023 har opnået vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Dette var ligeledes tilfældet for de to leverandører ved tilsyn i 2022. Dermed er der for tredje år i træk ikke givet anbefalinger på området.

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

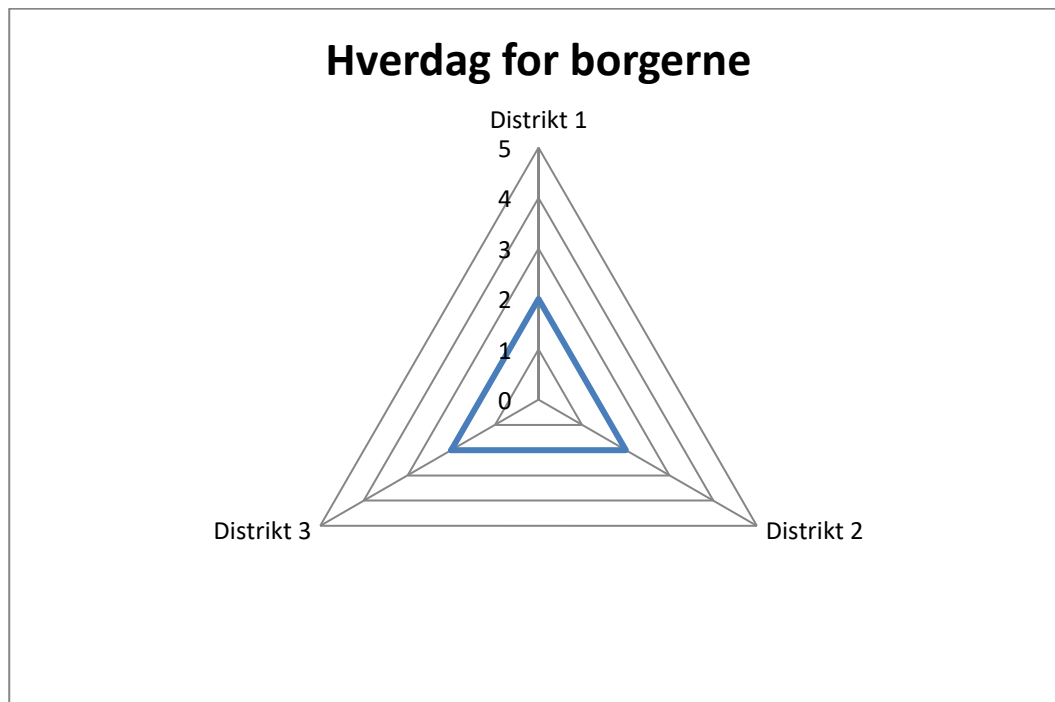
2.5.2 Hverdag for borgerne

Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje

Området omhandler både borgernes oplevelse af deres hverdagsliv og kommunikation, og det belyses på baggrund af de tilsynsførende observationer samt gennem interviews med både borgere og medarbejdere. Distrikterne opnåede alle vurderingen Godt og tilfredsstillende ved tilsyn gennemført i 2023, hvilket er en lavere vurdering sammenlignet med 2022, hvor alle distrikter opnåede vurderingen Særdeles tilfredsstillende.

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 forekommer enkelte oplevelser, som er mindre tilfredsstillende. Dertil vurderer tilsynet, at flere borgere ved behov oplever udfordringer med at komme i telefonisk kontakt med hjemmeplejen, samt at enkelte borgere ved kontakt har oplevet en ikke imødekommende kommunikation.

Tilsynet anbefaler, at der på tværs af distrikterne rettes opmærksomhed på borgernes/pårørendes udfordringer med at komme igennem på telefonen til hjemmeplejen, samt at kommunikationen, når de ringer til kontoret, er imødekommende og anerkendende.



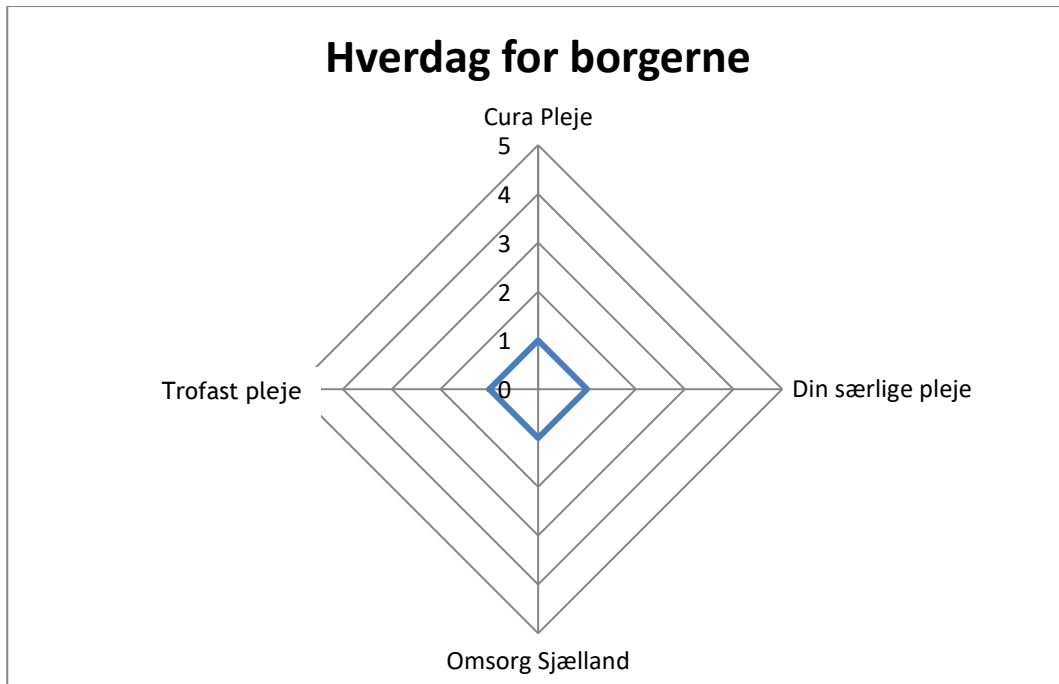
1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

- Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland og Trofast pleje

For alle fire leverandører ses det, at de ved tilsyn i 2023 har opnået vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Dette var ligeledes tilfældet for de fire leverandører ved tilsyn i 2022 og 2021. Dermed er der for tredje år i træk ikke givet anbefalinger på området hos nogle af de private leverandører.

Dermed vurderer tilsynet, at borgerne oplever, at de tilbudte ydelser passer til deres behov i hverdagen, og borgerne oplever en imødekommende og venlig omgangstone fra medarbejdernes side. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, som har betydning for en venlig, anerkendende og ligeværdig kommunikation.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

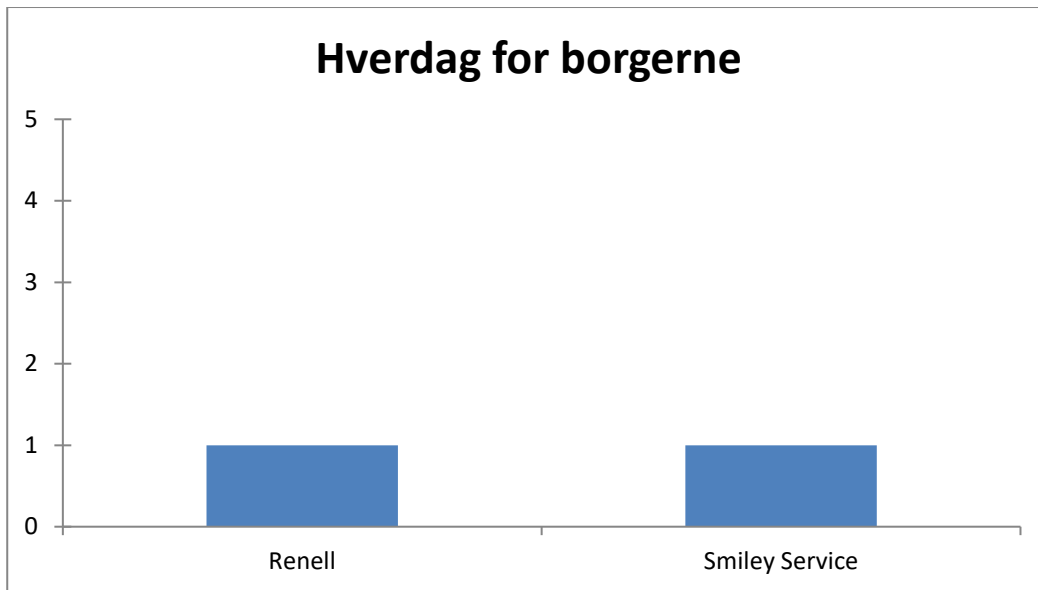
3 = Nogenlunde tilfredsstillende, 4 = Utilfredsstillende, 5 = Meget utilfredsstillende

Private leverandører af praktisk hjælp

-Renell og Smiley Service

For de to private leverandører af praktisk hjælp ses det, at de ved tilsyn i 2023 har opnået vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Dette var ligeledes tilfældet for begge leverandører ved tilsyn i 2022 og 2021. Dermed er der for tredje år i træk ikke givet anbefalinger på området hos nogle af de private leverandører.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at ydelserne passer til deres behov, og at 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

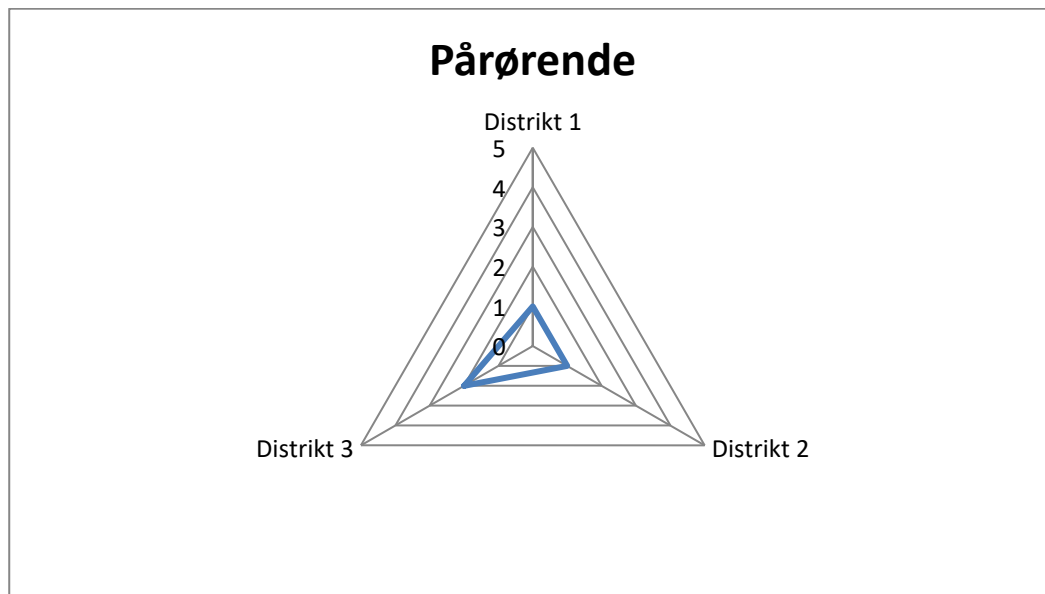
2.5.3 Pårørende

Helsingør Kommunes hjemmepleje og sygepleje

I forhold til pårørendesamarbejdet ses det, at distrikt 1 og 2 opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende ved tilsyn i 2023, hvilket er en markant højere vurdering for distrikt 2, sammenlignet med vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende i 2022. Distrikt 3 opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende, og de holder dermed vurderingen fra 2022.

Tilsynet vurderer, at pårørende generelt medinddrages aktivt til at afklare et godt samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at de interviewede pårørende generelt føler sig medinddragede, og at der er et godt samarbejde med hjemmeplejen. I enkelte tilfælde i distrikt 3 er det dog tilsynets vurdering, at der ikke i alle tilfælde opleves et tilstrækkeligt samarbejde i relation til borgerens plejebehov.

For alle tre distrikter er det tilsynets vurdering, at både ledelsen og medarbejderne kan redegøre relevant for et individuelt pårørendesamarbejde, hvortil de pårørende overordnet set opleves som en god støtte og ressource i hverdagen.



1 = Særdeles tilfredsstillende, 2 = Godt og tilfredsstillende,

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

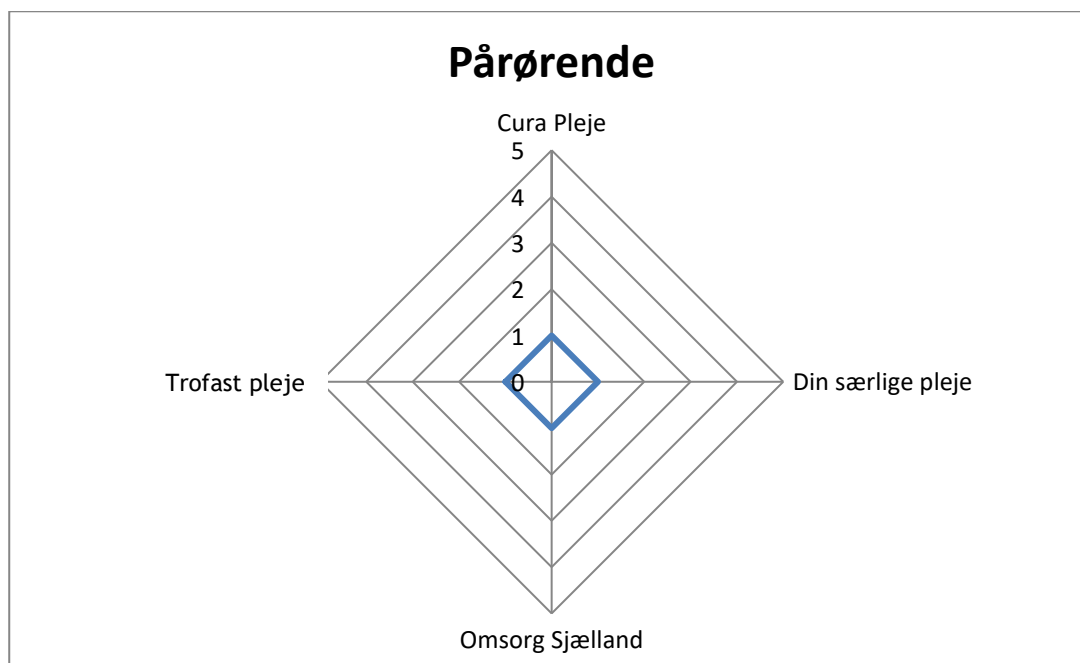
Private leverandører af pleje og praktisk hjælp

- Cura Pleje, Din Særlige Pleje, Omsorg Sjælland og Trofast pleje

For alle fire leverandører ses det, at de ved tilsyn i 2023 har opnået vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Dette var ligeledes tilfældet ved tilsyn i 2022 og 2021.

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

Dermed er der for tredje år i træk ikke givet anbefalinger på området hos nogle af de private leverandører.



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

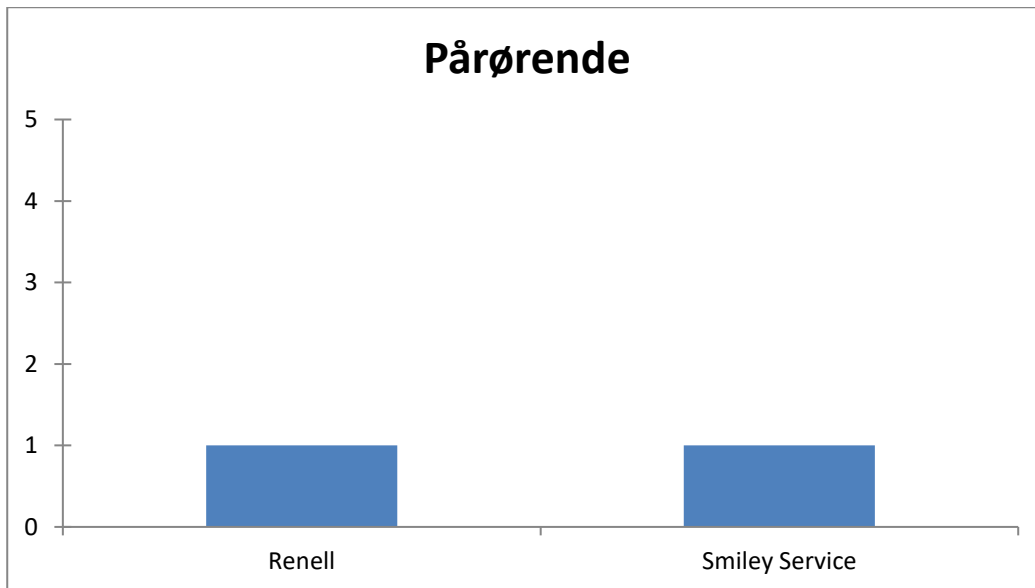
Private leverandører af praktisk hjælp

-Renell og Smiley Service

For begge leverandører ses det, at de ved tilsyn i 2023 har opnået vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Dette var ligeledes tilfældet ved tilsyn i 2022.

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

Leverandørerne har dermed ikke modtaget anbefalinger på området for andet år i træk.



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 har tilsynet identificeret områder med særligt behov for fremadrettet kvalitetsudvikling. Der kan med fordel arbejdes med nedenstående områder gennem en tværgående indsats for derved at skabe læring og udvikling på området.

Udviklingsområderne præsenteres i prioriteret rækkefølge.

Medicinhåndtering

Der ses en tilbagegang i kvaliteten af medicinhåndteringen hos både den kommunale hjemmepleje og sygepleje samt hos to af de private leverandører. Det er tilsynets vurdering, at der er behov for at fortsætte arbejdet med at implementere en systematisk indsats på området på tværs af leverandørerne. Niveaue for medicinhåndtering i den kommunale hjemmepleje og sygepleje ligger fra Nogenlunde tilfredsstillende til Utilfredsstillende, hvor vurderingerne hos de to private leverandører, som har fået anbefalinger, ligger på Nogenlunde tilfredsstillende til Godt og tilfredsstillende.

Der er overordnet behov for, at der etableres arbejdsgange, hvor medarbejderne følger retningslinjer for medicinhåndtering, så der skabes sikkerhed for borgerne. Det er tilsynets anbefaling, at der i den kommunale hjemmepleje og sygepleje fortsættes med sidemandsoplæring, samt at der sker en tæt ledelsesmæssig opfølgning i hverdagens praksis.

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

- Implementering af en systematisk arbejdsgang for medicindispensering, hvor egenkontrol efterleves.
- Navn og CPR-nummer på alle doseringsæsker.
- Korrekt handelsnavn på medicinskema.
- Label med navn på alle præparater.
- At aktuel medicin opbevares adskilt fra seponeret eller pauseret medicin.
- At medicin, som er udløbet, opbevares i særskilt pose herfor, eller helt fjernes fra medicinbeholdningen samt destrueres ved fuld pose.
- At pn medicin forefindes i medicinbeholdningen.
- Stillingtagen til re-screening af medicindispensering.
- At ikke-dispensérbar medicin gives på det korrekte tidspunkt, jf. ordination.
- Implementering af arbejdsgang for kvittering af ikke-dispensérbar medicin.
- Anbrudsdato på ikke-dispensérbar medicin.
- (Re)vurdering af, om borgerne kan være selvadministrerende.

Sundhedsfaglig dokumentation

Der ses en fremgang på dokumentationsområdet for den kommunale hjemmepleje og sygepleje, dog vurderer tilsynet, at der er behov for en fortsat målrettet opmærksomhed på området for distrikt 2 og 3. Dertil er det tilsynets vurdering, at der ved de private leverandører ses en tilbagegang i kvaliteten af dokumentationen, hvortil det ligeledes vurderes, at der er behov for en målrettet indsats.

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

- At generelle oplysninger oprettes med relevante oplysninger, som bidrager til en helhedsorienteret pleje, samt at der ved samtlige borgere, som får sygepleje, fremgår en fyldestgørende oversigt i helbredsoplysninger med ens systematik over sygdomme, lidelser og handicaps.
- At funktionsevnetilstande fremstår aktuelle og opdaterede.
- 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.
- At der generelt bliver foretaget et oprydningsarbejde i journalerne.

- At opfølgning på observationer med forværring bliver dokumenteret.
- At døgnrytmeplaner oprettes og fremstår individuelle og handlevejledende, og at de indeholder sundhedsfremmende og forebyggende opmærksomhedsområder med ens systematik. Dertil, at det afklares, hvem der er ansvarlig for oprettelse og vedligeholdelse. Desuden, at døgnrytmeplanerne afspejler de visiterede ydelser.

Der kan iværksættes undervisning og audit for at sikre fremdrift i udviklingen af den sundhedsfaglige dokumentation, herunder anbefaler tilsynet udvikling af tydelige arbejdsgange og tjeklister, som redskaber til at sikre fyldestgørende dokumentation. Dertil er det tilsynets anbefaling, at ajourføring af journalens del-elementer bliver en del af hverdagens praksis.

Derudover kommer arbejdet med de 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 | 10 | Vurderingerne i de tre distrikter placerer sig fra Godt og tilfredsstillende til Nogenlunde tilfredsstillende. |
| Tilsynets anbefalinger | | |
| Distrikt 1 | | |
| <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;">Godt og tilfredsstillende</p> <p>Tilsynets anbefalinger er:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter et øget fokus på dokumentationen, og at de målrettet arbejder med at højne dokumentationen, så der sikres: <ul style="list-style-type: none"> En afklaring af, hvilken faggruppe, der har ansvaret for at opdatere funktionsevnetilstande, og der implementeres en arbejdsgang herfor, så funktionsevnetilstande fremstår aktuelle og opdaterede. En fyldestgørende oversigt over sygdomme, lidelser og handicaps i helbredsoplysninger. En arbejdsgang, hvor medarbejderne i det daglige vedligeholder og opdaterer helbredsoplysningerne, så de til enhver tid fremstår med aktuelle beskrivelser af, hvordan problemet kommer til udtryk. At handlingsanvisninger linkes til konkret klinisk retningslinje i VAR portalen, hvor det er relevant. At opfølgning på observationer med forværring bliver dokumenteret. At der generelt bliver foretaget et oprydningsarbejde i journalerne, samt at der implementeres arbejdsgange, der sikrer en daglig vedligeholdelse/opdatering af delelementerne i journalen. Tilsynet anbefaler, at ledelsen etablerer systematiske arbejdsgange for UTH-arbejdet. Herunder implementerer metoder og systematik for indberetning, opsamling og læring. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på, at alle medarbejdere, inklusive vikarer, anvender borgerens døgnrytmeplan, så der skabes kontinuitet i kvaliteten af plejen. Dertil, at ledelsen retter opmærksomhed på at sikre kontinuitet i tidspunktet for levering af hjælpen, som passer til borgernes behov, samt på at imødekomme individuelle behov for pleje. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på, at besøg til mad og måltider leveres med et tilstrækkeligt tidsinterval afstemt borgernes behov og vaner. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter et øget fokus på korrekt medicinbehandling, og at de sikrer følgende områder: <ul style="list-style-type: none"> Korrekt dispensering, jf. administrationstider på medicinskema. Kvittering for ikke-dispensérbar medicin. Korrekt handelsnavn på medicinskema. Label med navn på alle præparater. Stillingtagen til re-screening af medicindispensering. | | |

6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen øger fokus på sygeplejeindsatser og sikrer:
 - At ydelsen til kompressionsbehandling bliver leveret, så det passer med det tidspunkt, borgeren står op.
 - At der sker rettidig oplæring ved delegering af sygeplejeydelser.
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på borgernes/pårørendes udfordringer med at komme igennem på telefonen til hjemmeplejen, samt at kommunikationen, når de ringer til kontoret, er imødekommende og anerkendende.

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:

Nogenlunde tilfredsstillende

Tilsynets anbefalinger er:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter et øget fokus på dokumentationen, og at der målrettet arbejdes med at højne dokumentationen, så det sikres:
 - At funktionsevnetilstande fremstår aktuelle og opdaterede.
 - At generelle oplysninger er opdaterede.
 - At der sikres relevant stillingtagen til helbredstilstande i forhold til de 12 sygeplejefaglige problemområder, samt at der etableres en arbejdsgang, hvor helbredstilstande bliver opdaterede løbende, så de til enhver tid fremstår aktuelle.
 - At der sikres handlingsanvisninger med handlevejledende og tilstrækkelige faglige beskrivelser af indsatsen med link til VAR på alle borgere.
 - At observationer, hvortil der er observeret forværring i en tilstand, bliver dokumenteret med overskriften forværring.
 - At der bliver sat fokus på arbejdsgange for, hvilke faggrupper der må triagere på tværs af vagtlagene.
 - At der generelt bliver foretaget et oprydningsarbejde i journalerne, samt at der implementeres arbejdsgange, der sikrer en daglig vedligeholdelse/opdatering af delelementerne i journalen.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen etablerer systematiske arbejdsgange for UTH arbejdet. Herunder implementerer metoder og systematik for indberetning, opsamling og læring.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortætter et øget fokus på at sikre faste medarbejdere hos borgere med komplekse plejebenhov, så der i højere grad sikres faglighed, hensyntagen til individuelle behov, kontinuitet og tryghed i plejen. Dertil er det tilsynets anbefaling, at ledelsen fortsætter et øget fokus på at sikre organisering og planlægning af ruter, så tidspunkter for hjælp har sammenhæng til den leverede ydelse.
4. Tilsynet anbefaler, at der rettes opmærksomhed på leveringen af praktisk hjælp, så der sikres kontinuitet i levering af hjælpen herunder, at borgerne ved, hvornår hjælpen leveres, at medarbejderne kender til opgaven, og at borgerne orienteres om evt. ændringer.
5. Tilsynet anbefaler at ledelsen fortsætter et øget fokus på korrekt medicin håndtering, og at de straks sikrer følgende områder:
 - Korrekt dispensering, så der er overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinlisten og antallet af tabletter i doseringsæskerne.
 - At der administreres den korrekte ikke-dispenserbare medicin, jf. ordination.
 - Kvittering for ikke-dispenserbar medicin.
 - Korrekt handelsnavn på medicinskema.
 - Navn og CPR-nummer på alle doseringsæsker.
 - Label med navn på alle præparater.
 - Anbrudsdato på ikke-dispenserbar medicin.
 - (Re)vurdering af, om borgerne kan være selvadministrerende.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen øger fokus på sygeplejeindsatser, og at de sikrer:

- At medarbejderne, inklusive vikarer, har tilstrækkelige kompetencer til at udføre den konkrete sygeplejeopgave.

7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed omkring planlægning og organisering, herunder, at der sikres kontinuitet, og at borgerne gives besked ved ændringer.

8. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer opfølgning på en konkret medarbejders adfærd.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på borgernes/pårørendes udfordringer med at komme igennem på telefonen til hjemmeplejen, samt at kommunikationen, når de ringer til kontoret, er imødekomende og anerkendende.

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 et øget fokus på dokumentationen, og at der målrettet arbejdes med at højne dokumentationen, så det sikres:
 - At døgnrytmeplaner oprettes og fremstår individuelle, handlevejledende, og at de indeholder sundhedsfremmende og forebyggende opmærksomhedsområder med ens systematik. Dertil, at det afklares, hvem der er ansvarlige for oprettelse og vedligeholdelse. Desuden, at døgnrytmeplanerne afspejler de visiterede ydelser.
 - At generelle oplysninger oprettes med relevante oplysninger, som bidrager til en helhedsorienteret pleje, samt at der ved samtlige borgere, som får sygepleje, fremgår en fyldestgørende oversigt i 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 tilstanden 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 VAR til alle sundhedslovsydelser, hvor det er relevant, inklusiv til administration af pn medicin. Dertil, at handlingsanvisningerne opdateres, så de til enhver tid afspejler indsatsen.
 - At overskrifterne til observationer; uændret, forværring eller forbedring, anvendes relevant.
 - At der bliver sat fokus på arbejdsgange for, hvilke faggrupper, der må triagere. Dertil anbefaler tilsynet, at ledelsen initierer en faglig refleksion over kriterierne for triageringsniveauer.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen etablerer systematiske arbejdsgange for UTH arbejdet. Herunder at de implementerer metoder og systematik for opsamling og læring.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på, at alle medarbejdere, inklusive vikarer, anvender borgerens døgnrytmeplan, så der skabes kontinuitet i kvaliteten af plejen. Dertil, at det tilstræbes, at der er en fast medarbejder sammen med en vikar i plejesituationer, hvor der kræves to medarbejdere. Dertil, at ledelsen øger opmærksomheden på kontinuitet i tidspunkter for levering af plejen samt øger opmærksomheden på, at der er overensstemmelse mellem visiterede ydelser og leverede ydelser.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i endnu højere grad øger opmærksomheden på, at der indgås dialog med borgerne omkring, hvorledes den rehabiliterende hjælp bedst understøttes, så hjælpen individuelt tilpasses og nuanceres.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på, at besøg til mad og måltider leveres med et tilstrækkeligt tidsinterval afstemt borgerens behov og vaner. Dertil, at alle borgerne inddrages i bestilling af maden.
6. Tilsynet anbefaler at ledelsen fortsætter et øget fokus på korrekt medicin håndtering, og at de sikrer følgende områder:
 - Kvittering for ikke-dispensérbar medicin.

- At ikke-dispensérbar medicin gives på det korrekte tidspunkt, jf. ordination.
 - At doseringsæskerne sættes i korrekt rækkefølge i ugemapperne.
 - Navn og CPR-nummer på alle doseringsæsker.
 - At aktuel medicin opbevares adskilt fra seponeret eller pauseret medicin.
 - At medicin, som er udløbet, opbevares i særskilt pose herfor eller helt fjernes fra medicinbeholdningen samt destrueres ved fuld pose.
 - Korrekt handelsnavn på medicinskema.
 - At pn medicin forefindes i medicinbeholdningen.
 - At pn medicin til selvadministration er tilgængeligt for borgerne, og at den ikke er låst nede.
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen øger fokus på sygeplejeindsatser og sikrer:
- At ydelsen til kompressionsbehandling bliver leveret, så det passer med det tidspunkt, borgeren står op.
 - Tydelige arbejdsgange for delegerede sygeplejeydelser og oplæring.
8. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed omkring planlægning og organisering, herunder, at borgerne oplever at blive hørt og imødekommet.
- Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på borgernes/pårørendes udfordringer med at komme igennem på telefonen til hjemmeplejen, samt at kommunikationen, når de ringer til kontoret, er imødekommende og anerkendende.

| Cura Pleje | | |
|--|--------------|------------------------------|
| Deltagere | | Tilsynets vurdering |
| Borgere | Medarbejdere | Resultat |
| 7 | 2 | Nogenlunde tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der foreligger en handlevejledende handlingsanvisning til samtlige delegerede sundhedslovsydelser, så den kan bruges som et fagligt redskab til udførelse af opgaven. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter et øget fokus på at leve op til gældende lovgivning og Helsingør Kommunes retningslinjer inden for dokumentationsområdet, herunder løbende opdatering af døgnrytmeplaner, generelle oplysninger og funktionsevnetilstande samt opfølgning på observationer. 3. Tilsynet anbefaler, at der bliver arbejdet med medarbejdernes forståelse af VAR som et fagligt redskab i leveringen af delegerede sundhedslovsydelser. 4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle vikarer kender til arbejdsopgaverne hos den enkelte borger samt kender og følger Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. 5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer en arbejdsgang, så medarbejderne kontrollerer holdbarhedsdato for borgernes mad ved anretning og tilberedelse samt til, hvordan medarbejderne skal forholde sig ved fund af mad, der er af overskreden dato. 6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen implementerer en arbejdsgang for systematisk kvittering af medicinadministration ved samtlige borgere, som får hjælp til medicin. Dertil anbefaler tilsynet, at der i en konkret borgersag sikres aftenbesøg, så det passer med det tidspunkt, hvor borgeren skal have sin medicin. | | |

| Omsorg Sjælland | | |
|---|--------------|---------------------------|
| Deltagere | | Tilsynets vurdering |
| Borgere | Medarbejdere | Resultat |
| 11 | 3 | Godt og tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at der i forhold til den faglige kvalitet fastholdes et fokus på at sikre ajourføring af døgnrytmeplaner, beskrivelser i generelle oplysninger, at sikre aktivering og opdatering af ændringer i funktionsevnetilstande samt at sikre opfølgning og evaluering af indsatser i observationsnotater. 2. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes på at sikre en højere grad af kontinuitet af medarbejderne i forhold til den personlige pleje og støtte til borgeren. 3. Tilsynet anbefaler, at borgerne i højere grad høres i forhold til egne ønsker til udførelsen af praktisk hjælp. | | |

| Din Særlige pleje | | |
|---|--------------|---------------------------|
| Deltagere | | Tilsynets vurdering |
| Borgere | Medarbejdere | Resultat |
| 4 | 2 | Godt og tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der foreligger handlingsanvisning på levering af praktisk hjælp, herunder rengøring, på samtlige borgere. Handlingsanvisningen kan med fordel skrives i døgnrytmeplanen under sin egen overskrift med beskrivelse af borgers og medarbejders indsats. | | |

| Trofast pleje | | |
|---|--------------|---------------------------|
| Deltagere | | Tilsynets vurdering |
| Borgere | Medarbejdere | Resultat |
| 3 | 2 | Godt og tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter et øget fokus på at højne dokumentationen og sikrer: <ul style="list-style-type: none"> • At besøgsplanerne opdateres ved ændringer, og at alle ydelser beskrives handlevejledende herunder f.eks., hvordan hjælpen til bad leveres, eller hvordan borgerens måltider anrettes. • At medarbejderne i højere grad oplæres i selvstændigt at kunne skrive observationsnotater. • Løbende opdatering ved ændringer i borgerens funktionsniveau. • Løbende at dokumentere opfølgning ved rehabiliteringsydelser ved §83a. • Udfyldelse og opdatering af generelle oplysninger (ikke feltet helbredsoplysninger). • Kendskab til, hvor triageringsniveauet ses i journalen, og viden om arbejdsgange ved en borger, som er triageret gul. 2. 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: <ul style="list-style-type: none"> • Oplysninger om, hvem, (navn, titel) der er ansvarlig for udarbejdelsen. | | |

- Dato for ikrafttrædelse og seneste ajourføring.
 - At der evt. søges inspiration fra Helsingør Kommunes intranet for instrukser Kilden.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter et øget fokus på medarbejdernes kendskab til UTH-arbejdet, herunder hvilke områder der er indbefattet af indberetningspligten ud over medicin-området, f.eks. indberetning af fald.
 4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen øger opmærksomheden på medarbejdernes faglighed og refleksion omkring den rehabiliterende indsats, herunder:
 - Hvordan den rehabiliterende indsats praktiseres i hverdagen.
 - Hvorfor der arbejdes rehabiliterende.

| Renell | | |
|------------------------------------|--------------|----------------------------|
| Deltagere | | Tilsynets vurdering |
| Borgere | Medarbejdere | Resultat |
| 10 | 2 | Særdeles tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger | | |
| 1. Tilsynet har ingen anbefalinger | | |

| Smiley Service | | |
|------------------------------------|--------------|----------------------------|
| Deltagere | | Tilsynets vurdering |
| Borgere | Medarbejdere | Resultat |
| 5 | 1 | Særdeles tilfredsstillende |
| Tilsynets anbefalinger | | |
| 1. Tilsynet har ingen anbefalinger | | |

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 borgerens 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.