



# Tilsynsrapport Gribskov Kommune

Center for Sundhed og Omsorg  
Det Skønne liv  
Privat leverandør af hjemmeplejen

Uanmeldt helhedstilsyn  
Juli 2023



# Indhold

Tilsynsrapport Gribskov Kommune .....	1
Forord.....	3
1. Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet.....	4
1.1 Generelle oplysninger om tilsyn .....	4
1.2 Aktuelle vilkår .....	4
1.3 Opfølgning .....	5
2. Helhedstilsyn .....	6
2.1 Overordnet vurdering.....	6
2.2 Score .....	6
2.3 Vurdering i forhold til temaer.....	7
2.4 Tilsynets anbefalinger .....	11
3. Vurderingsskema .....	13
4. Om BDO .....	14

# Forord

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

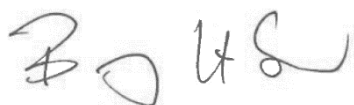
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om leverandøren Herefter følger tilsynets overordnede vurdering af leverandøren.

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



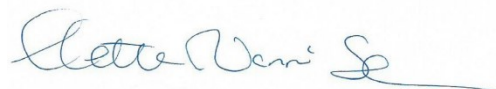
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Oplysninger om leverandøren og tilsynet

## 1.1 Generelle oplysninger om tilsyn

Tabel med oplysninger om leverandøren og tilsynet

Adresse: Det Skønne liv, Østergade 34, 3200 Helsingø

Leder: Chef Ole Krog og faglig ledelse Lone Filtenborg

Dato for tilsynsbesøg: Den 6. juli 2023

Deltagere i interviews:

- Interview med leder
- Tilsynsbesøg hos fem borgere, heraf en borger der er i et palliativt forløb.
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere og en ufaglært medarbejder)
- Gennemgang af dokumentation hos fem borgere

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

Tilsynsførende:

Mai Britt Helmsdal Henriques, Manager og sygeplejerske.

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske.

## 1.2 Aktuelle vilkår

Lederinterview foretages med chef for leverandøren samt tre social- og sundhedshjælpere, der dagligt fungerer som planlæggere og udekørende medarbejdere.

Leder beskriver, hvordan der for den faglige udvikling særligt er fokus på at sikre en højere faglighed for medarbejderne, ved blandt andet at tilbyde medarbejderne mulighed for uddannelse. Der lægges energi i at give medarbejderne et kærligt puf, så ufaglærte medarbejdere, kan sikres en faglært uddannelse. To erfarne medarbejdere understøtter proces og motivation, ved blandt andet at fortælle opbygning og forløb for uddannelse. Medarbejdere sikres mulighed for orlov under uddannelse og dertil kan en del uddannelse foregå online.

Der er desuden fokus på at sikre de rette og nødvendige kompetencer ved lokal kompetenceudvikling, hvor der blandt andet sker undervisning ved sygeplejersker fra Helhedsplejen, både lokalt på matriklen samt ved borgerne i fx brug af inhalationsmedicin, administration af klyx og stomipleje. Dertil sker der opfølgende oplæring lokalt af erfarne medarbejdere i fx praktisk håndtering af stomipleje og skift af pose. Tilsynet observerer, at der ligger stomimaterialer fremme, og en medarbejder beskriver, hvorledes dette anvendes til den praktiske undervisning og håndtering af stomiposeskift, der understøtter den aktuelle indsats.

Leder beskriver, at der fortsat løbende er fokus på dokumentationsopgaven, herunder at få opdateret og ajourført døgnrytmeplanerne.

## 1.3 Opfølgning

Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentationen, således at felterne motivation, mestring, vaner og ressourcer til enhver tid fremstår beskrevet for alle borgere, og opgaven varetages af Det Skønne liv.

Medarbejderne beskriver, at der som led i opfølgningen på sidste tilsyn er udfærdiget et skema for indsamling af information vedrørende temaerne for generelle oplysninger, som medarbejderne i samarbejde med borgerne gennemgår. Informationerne bliver derefter i samarbejde med den sundhedsfaglige leder dokumenteret i journalen. Opgaven har medført, at medarbejderne oplever at have fået mere indblik i borgerens "univers" og en bedre forståelse for borgerens situation.

## 2. Helhedstilsyn

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Gribskov Kommune foretaget et uanmeldt helhedstilsyn hos leverandøren, Det Skønne Liv.

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

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Det Skønne liv er en 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 Det Skønne liv lever op til Gribskov Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen i døgnrytmeplanerne sker med en god kvalitet og i høj grad opfylder indikatorerne. Det er dog tilsynets vurdering, at leverandøren ikke er kommet i mål med opfølgningen på sidste års anbefalinger i forhold til dokumentationen under de generelle oplysninger, idet disse ikke er udarbejdet fyldestgørende for alle borgerne. Dertil vurderer tilsynet, at borgernes psykiske/socialt ressourcer og begrænsninger ses mindre tydeligt beskrevet, blandt andet i forhold til en borgers sociale kontaktbehov og eksisterende netværk. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre og systematisk indsats kan rettes op herpå.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem de visiterede indsatser og den leverede hjælp. Derudover er det tilsynets vurdering, at borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen.

Tilsynet vurderer dog, at to borgere er mindre tilfredse med kontinuiteten for hjælpen, hvor det for en borger handler om usikkerhed for levering af de tidlige besøg de dage, hvor borgeren skal på dagcenter og en anden borger oplever ikke, at få alle sine visiterede middagsbesøg i ferieperioder.

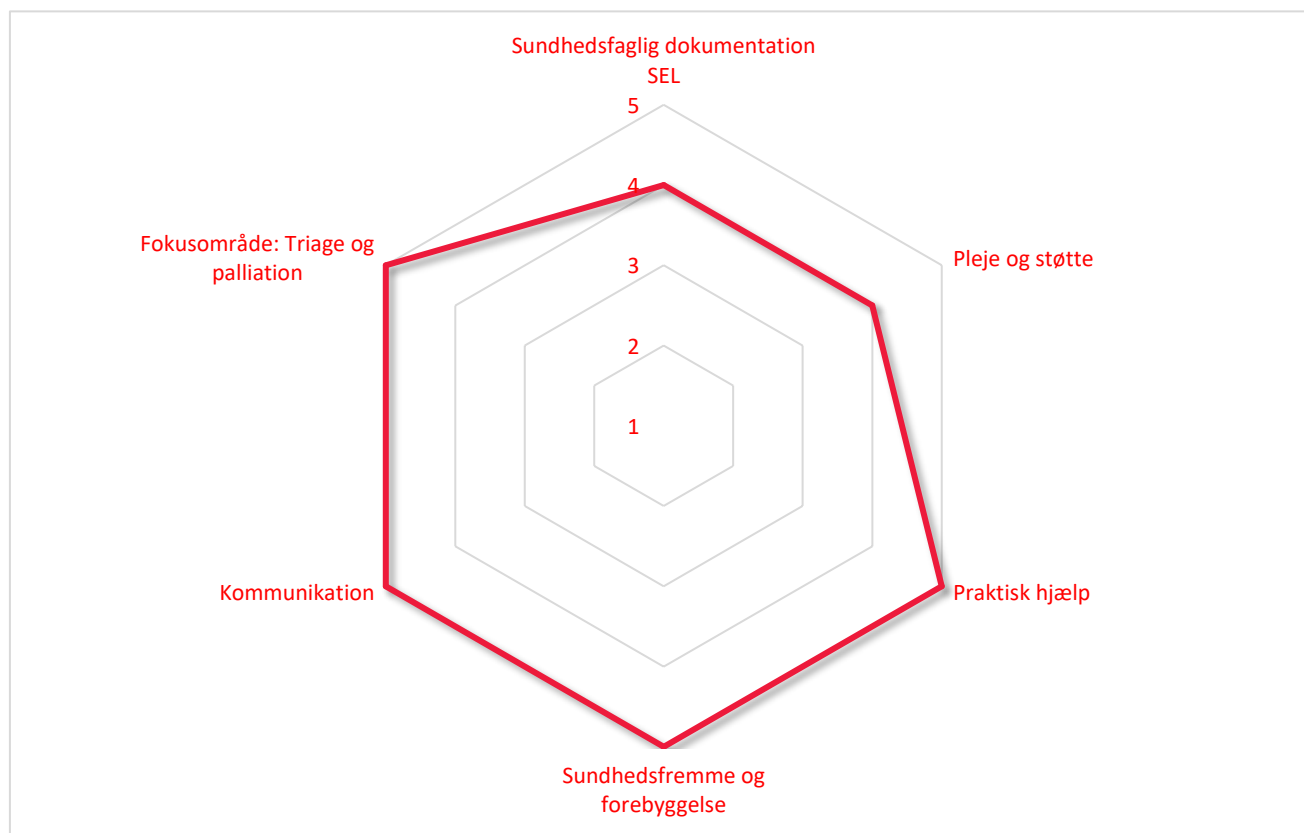
Det vurderes af tilsynet, at der arbejdes målrettet med opfølgning på observationer og opgaver samt at triagering benyttes som et dagligt arbejdsredskab. Ved ændringer i borgernes tilstand er der ledelsesmæssigt fokus på at sikre den nødvendige dokumentation og opfølgning, samt sparring med Helhedsplejen i forhold til ændringer i borgernes tilstand og triageringsniveau. Det er tillige tilsynets vurdering, at der arbejdes systematisk med tidlig opsporing ved tilbud om månedlig vejning og RSS-test.

Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for opgaver og samarbejdet omkring borgere i palliative forløb, med definerede ansvarsområder, arbejdsgange og et samarbejde med de kommunale aktører, hvor der er mulighed for drøftelse og faglig vejledning for medarbejderne.

### 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 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt for dokumentation.

Dokumentationen er tilfredsstillende, dog med mangler i et afgrænset område, hvor gældende lovgivning og retningslinjer ikke imødekommes.

I udarbejdelsen af døgnrytmeplaner er der sikret struktur ved inddeling med overskrifter for fx *personlig pleje*, *måltid* og *særlige opmærksomhed*. Døgnrytmeplanerne er opdaterede og aktuelle svarende til borgernes behov og ønsker. Dertil ses der beskrivelser af borgernes fysiske ressourcer og begrænsninger og planerne fremstår handleansende og individuelt beskrevet i forhold til de ydelser, som borgerne modtager, hvor opgaverne desuden beskrives med en rehabiliterende og sundhedsfremmende tilgang. Under feltet *særlig opmærksomhed* ses relevante beskrivelser fx af en borgers ernæringsproblemtik og synshandikap.

Dokumentationen indeholder generelt opdaterede funktionsevnetilstande og der ses beskrivelser ved afvigelser i borgerens tilstand, hvor der dokumenteres opfølgende handlinger fx ved ekstra besøg og ved kontakt til Helhedsplejen.

Forhold vedrørende borgernes psykiske og sociale ressourcer og begrænsninger ses mindre tydeligt beskrevet, hvor der fx for en borgers udtalte behov for social støtte og kontakt, ikke ses en beskrivelse af borgerens eksisterende netværk og besøgsvenner, hvilket er relevant i forhold til ensomhed.

Felterne under generelle oplysninger, er kun delvis udfyldt for alle fem borgere. For alle fem borgere er der dokumenteret omkring borgernes mestring, for fire ud af fem borgere er borgerens ressourcer

beskrevet, hvor to beskrivelser dog er af ældre dato. For alle fem borgere ses der mangler i forhold til beskrivelser for fx motivation, roller, vaner og livshistorie, svarende til mangler konstateret ved seneste tilsyn.

Dokumentationen er generelt systematisk opbygget og beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.

Medarbejderne kan med stor faglig indsigt, og på en reflektiv måde, redegøre for arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne anvender døgnrytmeplanen, som et aktivt arbejdsredskab i hverdagen, hvor opgaverne hos borgeren er beskrevet i forhold til hvilke ydelser, som borgeren har, og hvordan opgaven skal leveres. Medarbejderne fremhæver, at borgerne fx ikke altid er i stand til at forklare den hjælp, der skal gives, hvorfor beskrivelserne skal være tilpas detaljerede, så en afløser er godt vejledt om opgaven i forhold til borgerens behov.

Medarbejderne beskriver, at de har ansvar for udarbejdelse og ajourføring af døgnrytmeplanerne, og at de er opmærksomme på løbende at sikre den nødvendige dokumentation. Ændringer i borgerens funktionsevne dokumenteres via *Tilstandshjulet*, der tilsvarende er det redskab, som er udgangspunktet i dialog med fx visitationen ved ansøgning om hjælpemidler. I forhold til arbejdsgange omkring tilbagemeldinger omkring borgerens tilstand og støtte, dokumenteres dette i journalen og videregives ved morgen- og tavlemøder, samt ved overlevering mellem vagtlag.

Medarbejderne føler sig fortrolige med dokumentationsarbejdet, hvor de fx beskriver at arbejde med de faglige indsatser med en systematik for en opstarts-, en midtvejs- og en slut- vurdering og evaluering af opgaven.

Ved ændringer i borgernes helbredsmæssige tilstand tages der, som udgangspunkt, kontakt til leder og kolleger og ved mere komplekse problematikker kontaktes Helhedsplejen for faglig sparring. Medarbejderne udtrykker, at deres indgående kendskab til borgerne medvirker til at sikre en god kvalitet i dokumentationen, hvor medarbejderne oplyser at indsamle en del information ved de daglige observationer i hjemmet. Dertil beskriver medarbejderne at indgå i dialog med både borgeren og pårørende i forhold til den enkelte borgers behov for støtte i hjemmet.

### 2.3.2 Pleje og støtte - Score 4

Tilsynet vurderer, at Det Skønne liv i høj grad lever op til indikatorerne for pleje og støtte

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

Borgerne giver udtryk for at få de pleje- og omsorgsydelser, de har behov for, og er meget tilfredse med måden, plejen udøves på. Borgerne er ligeledes trygge ved indsatsen.

Borgerne oplever, at der generelt er kontinuitet og fleksibilitet i hjælpen, samt at aftaler overholdes, og hvor det fremhæves at samarbejdet fungerer godt med de faste medarbejdere. To borgere oplever dog, at det kan knibe lidt med kontinuiteten, da der er mange afløsere fx i ferieperioder. En borger beskriver at skulle være tidligt klar to gange ugentligt, hvor han skal på dagcenter. Der er én medarbejder, som er meget præcis, hvor de andre kommer meget sent ”... så bliver jeg nervøs”

En anden borger beskriver, at det har knebet lidt med besøgene midt på dagen (i ferietiden). Samme borger beskriver, hvorledes flere medarbejdere ikke har haft de nødvendige kompetencer til at skifte borgerens stomipose, hvor der derfor har været behov for at få en anden medarbejder ud, så posen kunne skiftes.

Tilsynet kan konstatere, at dette ses dokumenteret i borgerens journal, og hvor det tillige ses dokumenteret, at der med det samme sendes en kompetent medarbejder ud for at sikre opgavevaretagelsen.

Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og støtte, samt at der arbejdes med at skabe kontinuitet og tryghed i pleje og omsorg ved hjælp af faste kontaktpersoner og en opdateret dokumentation.

Planlæggeren sikrer, at besøg hos borgerne er lagt tidsmæssigt, så det i videst muligt omfang imødekommer borgernes døgnrytme og planer for dagen. Det synliggøres tillige på journalens forside, hvis



der er særlige forhold, som der skal tages højde for. Medarbejderne deltager i morgenmøde og læser observationer og meddelelser før hvert besøg. Dertil er der faglig overlevering via mødetavle og i kalenderen.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan et rehabiliterende sigte er integreret i de daglige indsatser fx ved vedligeholdende træning ved ADL, og at der kan forekomme vaner og ritualer, som skal medtænkes i plejen for at lykkes.

Dertil beskriver medarbejderne, at de ved hospitalsudskrivelser forholder sig til indholdet af plejeforløbs-planer og de oprettede handleanvisninger. Der samarbejdes med både Helhedsplejen og visitationen ved eventuelle ændringer i hjemmet, hvor der ofte er behov for en fornyet vurdering og tilpasning af fx hjælpemidler i hjemmet. I forbindelse med ansøgning af hjælpemidler, holder medarbejderne tæt kontakt til samarbejdspartnere og sikrer, at borgeren løbende orienteres om processen. Medarbejderne fortæller, at der er fokus på at skabe tryghed i samarbejdet med borgerne ved at udvise stabilitet og ved et godt kendskab til de opgaver, som skal løses, samt vedholdenhed i forhold til at følge opgaverne til dørs.

### 2.3.3 Praktisk hjælp - Score 5

Tilsynet vurderer, at Det Skønne liv i meget høj grad lever op til indikatorerne for praktisk hjælp.

Borgerne modtager praktisk hjælp svarende til deres behov. Fire af fem borgere modtager hjælp til praktisk støtte i hjemmet, og alle borgerne oplyser at være tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, og oplever at de bliver inddraget i det omfang, de ønsker. To af de fire borgere er opmærksomme på ændringer i frekvens for rengøringen fra hver 3. uge til hver 14. dag, og udtrykker tilfredshed ved dette, hvor de to øvrige borgere blot udtrykker generel tilfredshed. Dertil fortæller borgerne, at opgaverne løses som ønsket, hvor en borger fx fremhæver at få lagt nyt sengetøj på samtidigt med at få vasket vasketøjet. Borgerne beskriver, at aftaler holdes, og at de oplever fleksibilitet i ydelserne. Medarbejderne beskriver, hvorledes de sikrer den daglige oprydning og rengøring i boligen, og kan med faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for den praktiske hjælp til borgerne. Medarbejderne nævner, at de er i dialog med borgerne om ønsker for rengøring. Rengøringsydelsen er vedligeholdende rengøring, hvor medarbejderne oplyser, at der i større boliger sker en prioritering af opgaverne sammen med borgerne. Medarbejderne beskriver også, hvorledes de har en særlig opmærksomhed i forhold til borgernes helbredsmæssige udfordringer, hvor der fx hos en borger med mentale udfordringer og spontan vandladning i boligen sikres, at krukke og spande, der er benyttet af borger, tømmes ved besøgene. Medarbejderne har fokus på en rehabiliterende tilgang, hvor borgerne inddrages i forhold til fx vasketøj og aftørring af overflader. Medarbejderen beskriver ligeledes, hvorledes der anvendes relevante værnemidler i tilfælde af smitsom sygdom, hvor dette er dokumenteret i borgerens journal.

Den hygiejniske standard i boligen svarer til borgernes levevis, behov og livsstil

### 2.3.4 Sundhedsfremme og forebyggelse - Score 5

Tilsynet vurderer, at Det Skønne liv i meget høj grad lever op til indikatorerne for sundhedsfremme og forebyggelse.

Tilsynet observerer, at dokumentationen indeholder beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, hvor der for en borger er beskrevet, hvorledes borgeren ydes tryghedsskabende støtte under bad, idet borger tidligere er faldet og er bekymret for at dette gentager sig.

For to andre borgere er der beskrevet indsatser for støtte under måltidet. Den ene borger oplever udfordringer ved fejlsynkning og har nu fået bevilget yderligere tid og støtte under måltiderne, og den anden borger, der har diabetes og er i risiko for vægttab, beskriver, hvordan medarbejderne minder ham om og opmuntrer til at spise sine mellemmåltider de dage, hvor borgeren ikke er i dagcenter.

For en tredje borger er der beskrevet en forebyggende indsats omkring tryksår, fx ved daglige observationer, samt at der er installeret aflastningsmadras i borgerens seng.

Der ses af alle journaler, at der er fulgt op med hensyn til triagerings niveau, samt er der tilbudt vejning og RSS-test - se nærmere beskrivelse under afsnittet: *Årets fokusområder*.

Borgerne oplever, at der tages hånd om deres sundhedsmæssige udfordringer og giver udtryk for at være trygge ved indsatsen. To borgere, der begge har oplevet dehydrering, beskriver hvorledes medarbejderne dagligt tilskynder dem til at drikke samt sætter drikkevarer frem, der påminder borgerne om væskeindtag. En tredje borger beskriver, at han efter fald har fået flere støttende hjælpemidler i hjemmet, blandt andet en toiletstol, så han selv har mulighed for foretage toiletbesøg, dertil at han med støtte benytter en motionscykel til træning.

Medarbejderne beskriver, hvorledes de løbende observationer af borgernes tilstand dokumenteres, og hvordan døgnets observationer og meddelelser gennemgås, og at der i forbindelse med morgenmøder og vagtskifte videregives information vedrørende fx forebyggelsestiltag for tryksår, fald, ernæring samt humør og mentalt velbefindende.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med observationer af forandringer i borgernes helbredstilstand og funktionsevne, samt hvordan relevante tiltag og tværfaglige samarbejdspartnere benyttes, for at sikre rette behandling og opfølgning. Blandt andet beskriver medarbejderne, hvordan de løbende observerer ændringer i borgernes tilstand og funktionsevne, og hvordan der, afhængig af problematik, tages kontakt til visitation, ergoterapeut eller farmakonom. Medarbejderne nævner et nyligt eksempel, hvor der efter en borgers udskrivelse blev identificeret et behov for tilpasning af hjælpemidler, hvor der blev aftalt et møde i hjemmet med visitator og ergoterapeut, som medgav at der var behov for blandt andet en loftlift, tilpasning af sejl og et bælte til badestol, da borgeren var i risiko for at glide ud. Medarbejderne oplever et godt samarbejde og at kunne få relevant faglig sparring og vejledning fra samarbejdspartnerne.

### 2.3.5 Kommunikation - Score 5

Tilsynet vurderer, at Det Skønne liv i meget høj grad lever op til indikatorerne for kommunikation.

Borgerne vurderer, at der er en god omgangstone og at medarbejdernes adfærd er respektfuld, med respekt for deres personlige grænser og privatliv. Borgerne fremhæver, at der særligt er god kontakt og relation til faste medarbejdere, hvor en borger oplever at blive mødt med omsorg, hvis hun har en dårlig dag og en anden borger bemærker, at medarbejderne har et dejligt roligt tempo, hvilket bidrager positivt til samarbejde og tryghed, og en tredje borger beskriver, at der i kommunikationen også er plads til humor, hvilket giver en god stemning.

Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en reflektiv måde redegøre for, hvorledes de møder borgerne i øjenhøjde samt forsøger at aflæse og afkode den aktuelle situation for borgeren, og tilpasse kommunikationen dertil. Medarbejderne fremhæver kontinuitet, ro og orden, som vigtige parametre for at sikre en god kontakt. Dertil at respektere og anerkende den enkelte borgers hjem og måde at gøre tingene på, som væsentlige forhold, for at medarbejderen kan blive accepteret som samarbejdspartner i hjemmet.

Tilsynet observerer, ved besøg hos en af fem borgere, at en medarbejder, der kommer for at anrette mad og tilberede kaffe, møder borgeren med en god og respektfuld kommunikation. Medarbejderen banker på døren, og forinden at indtræde i borgerens stue, præsenterer medarbejderen sig og sit ærinde.

Tilsynet oplever på tilsynsdagen, at medarbejderne omtaler borgerne anerkendende og kan beskrive de enkelte borgers ressourcer og udfordringer på en måde, der kendetegner et indgående kendskab til borgerne.

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

Tilsynet vurderer, at Det Skønne liv i meget høj grad lever op til indikatorerne for årets fokusområde.

Borgernes aktuelle triageringsniveau fremgår tydeligt af dokumentationen, hvor alle fem borgere aktuelt er triageret grøn. Det ses for en borger, at der på baggrund af en ernæringsudfordring har været triageret gul og at der i denne forbindelse er igangsat en ernæringsindsats, blandt andet med måltidsstøtte samt opfølgende vejninger. Borgerens udfordringer er nu stabiliseret.

Medarbejderne har viden om triagering, og hvorledes borgerne triages i forskellige niveauer. Medarbejderne beskriver, hvorledes de ved forværring i borgernes tilstand, i dialog med social- og sundhedsassistent, kan ændre i borgernes triageringsniveau fra grøn til gul, og hvorledes der ved en vurderet forbedring i borgerens tilstand tages kontakt til Helhedsplejen, der derefter dokumenterer dette.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan triageringsindsatsen er organiseret i Det Skønne liv, hvor der hver morgen læses observationer i Nexus og ved det efterfølgende morgenmøde, videregives informationer, der er relateret til opfølgende opgaver. Der arbejdes med en triageringstavle, hvor ændringer for borgernes tilstand skrives på, fx for fald, tryksår, indlæggelse eller udskrivelse og mors.

Det fremgår af dokumentationen, at borgerne tilbydes regelmæssig vejning og RSS-test. Det er dokumenteret, hvis borgere ikke ønsker at deltage, og ved en borger, der er kørestolsbruger, er det fx dokumenteret, at det ikke er muligt at veje borger, da der ikke forefindes en stolevægt i boligen.

Medarbejderne beskriver, hvorledes der foretages tidlig opsporing, hvor borgerne tilbydes en månedlig vejning og der foretages RSS-test i det omfang, borgeren kan og ønsker at deltage.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med observationer af borgernes tilstand, og hvorledes der sker opfølgning på observationer og de afledte opgaver med en systematik for start-, midtvejs- og slutnotat for vurdering og evaluering.

Det fremgår af dokumentationen for en borger, at borger er i et palliativt forløb og at borger har terminal status. Hertil ses det dokumenteret, hvorledes Det Skønne liv og Helhedsplejen samarbejder om indsatser for borgeren, samt at der sker et samarbejde med den kommunale palliationssygeplejerske. Det ses af dokumentationen, hvorledes ydelser gradvis øges i omfang, svarende til borgers tilstand og behov.

Medarbejderne beskriver opgaven omkring de palliative forløb, som værende "kærlig pleje", blandt andet ved at foretage de ting med borgeren, der giver velvære, som fx et fodbad. Medarbejderne kan redegøre for samarbejdet med *Sygeplejen* og palliationssygeplejerske og for arbejdsgange for det palliative forløb, hvor sygeplejersken foretager en ugentlig vurdering hos borgeren med palliations-skemaer. Medarbejderne oplyser at være i løbende dialog med og få vejledning af palliationssygeplejerske omkring forløbet og samarbejdet med pårørende, og oplyser hvordan samarbejdet bliver tættere koordineret i takt med, at borgerens tilstand forværres. Medarbejderne fortæller, at samarbejdet med Palliativt team og hospice, samt håndtering af behandling med Tryghedskasse, varetages af Helhedsplejen.

Borgeren beskriver at opleve sig tryk og godt hjulpet i sit forløb, blandt andet i forhold til kontakt til læge, og tilkendegiver at være glad ved, at pårørende aflastes en del, ved et velfungerende samarbejde omkring hans pleje.

## 2.4 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssige fokus på dokumentationen fastholdes og at opmærksomheden på arbejdsgangene øges, således at beskrivelserne under de generelle oplysninger i felterne for fx motivation, ressourcer, vaner, roller og livshistorie, til enhver tid sikres beskrevet for alle borgere, herunder at relevante beskrivelser for borgernes psykiske og sociale ressourcer og begrænsninger tillige fremgår tydeligt af dokumentationen.

2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes et fagligt fokus på, hvorledes der i højere grad kan sikres kontinuitet i leveringen af pleje og omsorg for borgerne, herunder koordinering af besøg i forhold til, når borgere afhentes til fx dagcenter.

### 3. Vurderingsskema

I tilsynene i Gribskov Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <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.

