



Tilsynsrapport Gribskov Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Dansk Omsorgspleje
Privat leverandør af hjemmeplejen

Uanmeldt helhedstilsyn
September 2023



Indhold

Tilsynsrapport Gribskov Kommune	1
Forord.....	3
1. Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet.....	4
1.1 Generelle oplysninger om tilsynet.....	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	12
4. Om BDO	13

Forord

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

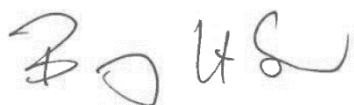
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om Helhedsplejen. Herefter følger tilsynets overordnede vurdering af Helhedsplejen.

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



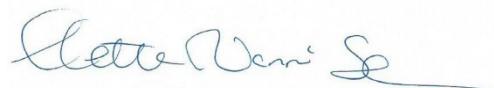
Birgitte Hoberg Sloth

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 hjemmeplejen og tilsynet

1.1 Generelle oplysninger om tilsynet

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Adresse: Dansk Omsorgspleje, Frederiksborgvej 14, st. 3200 Helsingø

Leder: Plejedirektør Milad Shams

Dato for tilsynsbesøg: Den 11. september 2023

Deltagere i interviews:

- Interview med leder
- Tilsynsbesøg hos 3 borgere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent)
- Gennemgang af dokumentation hos 3 borgere

Fordeling af borgerne er sket ud fra følgende udvælgelseskriterier:

- Tre borgere er visiterede til personlig pleje dag og aften samt praktiske opgaver.

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

Tilsynsførende:

Gitte Anderskov, Manager og sygeplejerske

1.2 Aktuelle vilkår

Ledelsesinterview

Plejedirektøren oplyser, at de primære fokusområder i kvalitetsarbejdet vedrører indsatser relateret til den personcentrerede omsorg, mad og måltider, sundhedsfremme og forebyggelse, dokumentation og triage. Sidstnævnte beskrives under mål 6.

I forhold til den personcentrerede omsorg er der fokus på, at plejen og hjælpen skal tage udgangspunkt i borgerens verden. Det handler om at skabe stjernestunder og dermed være med til at øge livskvaliteten for borgeren. Dansk Omsorgspleje har særligt fokus på borgere med kognitiv svækkelse herunder borgere med demens, hvor det er vigtigt, at medarbejderne har en tilgang til borgeren, som tager udgangspunkt i borgerens liv og situation.

Dertil fortæller plejedirektøren, at i forhold til mad og måltider arbejdes der med principper for det gode måltid. Herunder, at måltider tilberedes, så de stimulerer sanser og øger appetitten samt, at måltiderne sættes i en ramme, som inviterer borgeren til at spise, og at maden er rig på ernæring. Ved borgere som er i særlig risiko for vægttab, er der fokus på at tilberede næringsrige måltider. Her samarbejdes der ofte med pårørende om at indkøbe ingredienser til f.eks. proteinrige smoothies, som nogle borgere finder mere appetitlige end de syntetisk fremstillede proteindrikke.

Angående sundhedsfremme og forebyggelse arbejdes der kontinuerligt med at klæde alle medarbejdere på til at foretage faglige observationer og reagere herpå. Plejedirektøren underviser medarbejderne i emner som f.eks. urinvejsinfektion, lungebetændelse, brud/fraktur, tryksår, dehydrering og mave/tarm infektion. Ved hvert emne undervises i, hvad baggrunden for tilstanden kan være, hvilke observationer/kendetegn der

typisk ses, hvilke forebyggende handlinger, der kan gøres, og hvilken pleje eller handling, der skal iværksættes. Det gøres klart, at helhedsplejen kontaktes ved alle sundhedsfaglige observationer af forværring, hvor der ofte udarbejdes en tværfaglig indsats. Angående dokumentation arbejdes der fortsat med at sikre anvendelige beskrivelser i døgnrytmeplaner samt korrekt dokumentation ved ændringer og ved opfølgning på en indsats.

Plejedirektøren understreger vigtigheden af nærværende og tydelig ledelse og er derfor med i plejen og på gulvet sammen med medarbejderne. Plejedirektøren er altid med til de daglige triageringsmøder.

Det er plejedirektørens oplevelse, at den ledelsesmæssige tilstedeværelse i vagterne i høj grad er med til at give psykologisk tryghed til medarbejderne samt giver faglig sparring.

Tilsynet fremviser den lokale instruksmappe, hvori der f.eks. ses instrukser om uniformsetikette, forgæves gang og hygiejniske retningslinjer. Dertil fremviser tilsynet fælleskontorets opslagstavle, som er inddelt systematisk efter faglige emner; Triage, UTH, dokumentation, tidlig opsporing og ydelses-beskrivelser. Til alle emner fremgår oplysninger, som medarbejderne kan tilgå ved behov.

Plejedirektøren fortæller desuden, at Dansk Omsorgspleje er blevet godkendt af Gribskov kommune, som oplæringssted til social- og sundhedshjælper. Den første elev forventes at starte i januar 2024.

1.3 Opfølgning

Ledelsesinterview

Dansk Omsorgspleje fik ingen anbefalinger ved sidste års tilsyn.

2. Helhedstilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Gribskov Kommune foretaget et uanmeldt helhedstilsyn hos Dansk Omsorgspleje.

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

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Dansk Omsorgspleje er en velfungerende hjemmepleje med en engageret ledelse og medarbejdere med et fælles fokus på, at indsatsen tilrettelægges og leveres på borgerens præmisser.

Dertil er det tilsynets vurdering, at Dansk Omsorgspleje lever op til Gribskov Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Tilsynet konstaterer, at der er overensstemmelse mellem plejedirektørens beskrivelser, borgernes oplevelser og den praksis, som medarbejderne italesætter. Det er tilsynets vurdering, at de visiterede ydelser, som borgerne modtager, leveres med en høj faglig kvalitet. Borgerne giver særligt udtryk for, at der opleves høj kvalitet, tryghed og kontinuitet i leveringen af hjælpen til pleje og støtte samt til praktisk hjælp. Dertil er det tilsynets vurdering, at dokumentationen generelt er fyldestgørende og sammenhængende i alle tre journaler bortset fra en enkelt mangel i to journaler, relateret til en manglende opfølgning på en observation med beskrivelse af en forværring samt en manglende beskrivelse af, at der skal varetages kompressionsbehandling.

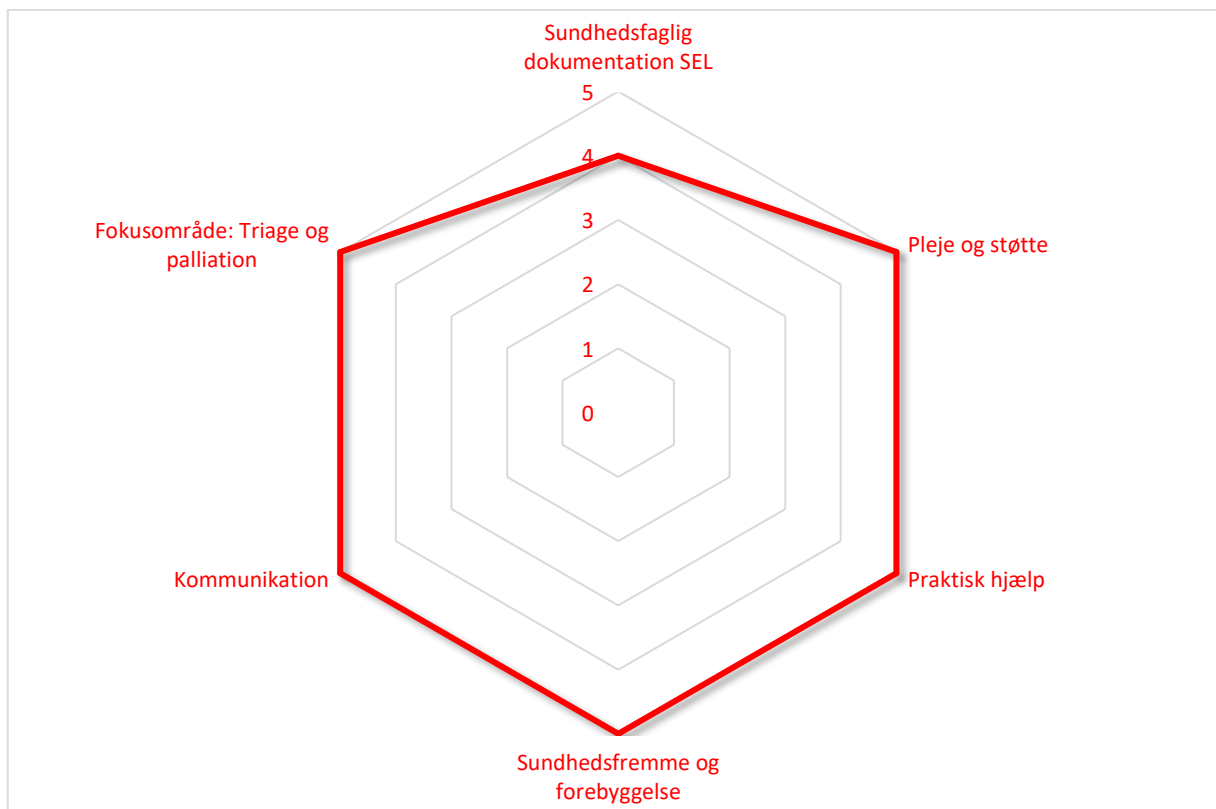
Dansk Omsorgspleje arbejder målrettet med triagering i den daglige praksis herunder, opfølgning på observationer og handlinger. Tilsynet vurderer, at der er et tæt ledelsesmæssigt fokus på at sikre faglighed på triageringsmøderne samt den nødvendige dokumentation.

Tilsynet får oplyst, at leverandøren aktuelt varetager pleje og omsorg for en borger, der er i den tidlige palliative fase, men at denne borger aktuelt er indlagt. Det er tilsynets vurdering, at der gennem afholdelse af interne møder, faglig sparring og samarbejde med den kommunale hjemmepleje og det palliative team sikres den rette faglighed i leveringen af indsatser relateret til den palliative pleje og omsorg. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faglige indsatser relateret til palliativ pleje.

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 Dansk Omsorgspleje i høj grad lever op til indikatorerne for dokumentation.

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

Ligeledes fremstår døgnrytmeplanerne med handlevejledende beskrivelser af, hvorledes borgerne individuelt hjælpes med den personlige pleje. Dertil ses fyldestgørende beskrivelser af borgernes ressourcer og særlige opmærksomhedspunkter som f.eks., at en borger bliver let nervøs og gerne vil bestemme alting selv. Der ses beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag som f.eks., at en borger har respirationsproblemer, har rygproblematikker og har tendens til hudproblemer. Ved alle eksempler er beskrevet, hvilke forebyggende handlinger, der skal udføres. Dertil ses det at døgnrytmeplanerne er opdaterede og beskrevet i forhold til alle indsatser over døgnet på nær en enkelt manglende vedrørende en døgnrytmeplan, hvori det ikke er beskrevet, at der skal udføres en opgaveoverdraget sygeplejeydelse på kompressionsstrømper, og der ses ingen henvisning til handlingsanvisning. I alle tre journaler ses der observationsnotater, som beskriver afvigelser på nær i en journal, hvor der konstateres, at der ikke er fulgt op på observationer vedrørende forværring af en borgers hudproblemer. To af journalerne ses opbygget med systematik og overskrifter, hvor den tredje journal ikke ses med samme systematik.

Generelle oplysninger ses fyldestgørende udfyldt i alle tre journaler, hvor relevante felter ses beskrevet med meningsfulde oplysninger, som kan anvendes i den personcentrerede tilgang.

Medarbejderne kan på faglig reflekteret vis redegøre for, hvorledes døgnrytmeplanen fungerer som et dagligt redskab i levering af den pleje og støtte, som borgeren har brug for. Døgnrytmeplanen skal

således indeholde beskrivelser, så en medarbejder der ikke kender borgeren kan udføre plejeopgaven på samme vis, som en medarbejder der kender borgeren godt. Det er borgerens faste medarbejder, som står for at opdatere døgnrytmeplanen.

Ved ændringer i en borgers behov for pleje og støtte, fortæller medarbejderne, at de er ansvarlige for at dokumentere ændringerne samt kontakte visitationen om re-visitiation, hvad enten det drejer sig om behov for mindre eller øget hjælp. Observeres der ændringer i borgerens helbredstilstand dokumenteres dette i observationsnotater, og der tages direkte kontakt til helhedsplejen. Funktionstilstande læses, og observeres der ændringer tilrettes disse, og det hænger ofte sammen med, at der ansøges om re-visitiation. Det er ifølge medarbejderne visitationen, som står for at aktivere og inaktivere funktionsevnetilstandene.

Ved udfyldelse af den grundlæggende dokumentation som f.eks. generelle oplysninger, og hvor borgeren ikke selv er i stand til at fortælle, vil der ofte indhentes data fra de pårørende.

2.3.2 Pleje og støtte - Score 5

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

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

Alle tre borgere giver udtryk for at få de pleje- og omsorgsydelser, de har behov for, og er meget tilfredse med måden, plejen udøves på. Borgerne giver udtryk for at være trygge ved indsatserne og ved medarbejderne. En borger fortæller, at det især gør borgeren tryk, at hjælpen leveres i et samarbejde, og at medarbejderne aldrig taler om tid og travlhed. Dertil oplever borgerne kontinuitet og fleksibilitet i hjælpen, samt at aftaler overholdes. Alle borgerne fortæller at have sin faste medarbejder, som kommer og hjælper, men at der kan komme andre medarbejdere i weekend og ferier. Dette anses dog ikke for noget problem, da det vil være medarbejdere, som borgeren har set før. Alle tre borgere understreger, at der aldrig kommer helt "fremmede" medarbejdere. Ligeledes oplever borgerne at blive støttet i at anvende egne ressourcer under plejen, og at medarbejderne hjælper med det, som borgeren ikke selv kan.

Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og støtte ved at være i dialog med borgeren, observerer borgeren, og ved at sørge for, at døgnrytmeplanen er opdateret. Dertil arbejdes der med at skabe kontinuitet og tryghed i pleje og omsorg ved princippet om faste borgere og faste ruter til medarbejderne (kontaktpersonsordning). At borgeren ser et kendt ansigt, gør borgeren tryk, og det giver medarbejderne mulighed for at arbejde mere personcentreret.

Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvordan et rehabiliterende sigte er integreret i den daglige praksis, hvor medarbejderen tager udgangspunkt i borgerens egne ressourcer og støtter borgeren i at bevare disse eller arbejder på, at borgeren genvinder tabt funktionsevne.

Medarbejderne kan redegøre for hvorledes, at der reageres på ændringer i borgernes tilstand ved faglig sparring på de daglige triagemøder samt ved kontakt og faglig sparring med helhedsplejen. Medarbejderne fortæller, at i plejen til borgere med demens, lægges der stor vægt på den pædagogiske tilgang i plejen. Hvorefter borgeren inviteres til deltagelse ved f.eks., at medarbejderen siger; *lad os gå en tur på badeværelset*. Dertil har medarbejderne i den pædagogiske tilgang fokus på at udvise tålmodighed, være nærværende og møde borgeren, der hvor borgeren er. Det kan være, at medarbejderen først skal vinde borgerens tillid ved at bygge en relation op over gentagne besøg, hvor der kun udføres lette plejeopgaver. Medarbejderen anvender borgerens livshistorie i relationsarbejdet og inviterer langsomt borgeren til at få lov til at hjælpe borgeren i flere plejesituationer. Der gives et eksempel på en borger, der hjælpes med bad ved en helt særlig tilgang. Først er borgeren med til at give sin bamse bad og dernæst må medarbejderen hjælpe borgeren med bad. Medarbejderne fortæller, at Dansk Omsorgspleje har haft flere succeser med at håndtere plejemæssige udfordringer relateret til borgere med demens.

2.3.3 Praktisk hjælp - Score 5

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

Det observeres, at den hygiejniske standard i boligen svarer til borgernes levevis, behov og livsstil. Alle tre borgere oplever at modtage praktisk hjælp svarende til deres behov. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, og inddrages i det omfang, at de ønsker det. En borger siger f.eks., at der intet er at klage over, og at medarbejderne altid er grundige og ordentlige i leveringen af rengøringen. To af borgerne fortæller også, hvorledes det kan planlægges på dagen, hvilken rengøring der er behov for. Dertil fortæller borgerne, at det er de samme medarbejdere, som leverer rengøringen, og at medarbejderne altid er flinke og samarbejdsvillige.

Medarbejderne sikrer den daglige rengøring og oprydning i boligen, og kan med faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for den praktiske hjælp til borgerne. Medarbejderne afstemmer altid planen for dagens rengøring med borgeren, så der leveres den rengøring, som borgeren har behov for. Medarbejderne redegør ligeledes for hvordan, at borgeren inddrages i hjælpen efter evner og funktionsniveau. Ofte kan borgeren selv udføre lettere opgaver som at tørre støv af. Det er vigtigt, at borgeren motiveres til deltagelse og forklares hvorfor, at det er vigtigt at vedligeholde sine ressourcer. Nogle borgere ønsker til at starte med ikke at deltage, men ofte lykkes det medarbejderne at motivere borgerne til at udføre en mindre indsats og det er medarbejdernes erfaring, at borgerne efterfølgende finder deltagelsen givende. Medarbejderne fortæller, at det er faste ufaglærte medarbejdere, som leverer rengøringsindsatsen, og at besøgene ikke aflyses.

2.3.4 Sundhedsfremme og forebyggelse - Score 5

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

Borgerne oplever, at der bliver taget hånd om deres sundhedsmæssige udfordringer og giver udtryk for at være tryk ved indsatsen. F.eks. fortæller en borger, at medarbejderne altid spørger ind til appetit, hvordan borgerne har sovet og holder øje med, om borgerens ben er hævede. En anden borger fortæller, at medarbejderne giver borgeren kompressionsstrømper på, og at dette gøres på en måde, hvor medarbejderen er meget omhyggelig og observerer for sår og andre hudproblemer. Alle tre borgere giver udtryk for at være tryk ved den måde, medarbejderne observerer for sundhedsmæssige problemstillinger.

Medarbejderne kan på faglig reflekteret vis redegøre for, hvordan der arbejdes med observationer af forandringer i borgernes helbredstilstand, samt hvordan relevante tiltag og tværfaglige samarbejdspartnere benyttes for at sikre behandling og rette opfølgning. På hvert besøg, uanset om det er besøg til pleje eller praktisk hjælp, observeres borgerne for ændringer. Planlagte indsatser udføres og evalueres. F.eks. hvis en borger har tabt sig, vil helhedsplejen blive kontaktet, og der vil blive igangsat en indsats, hvor der f.eks. sættes ind med ernæringsrige måltider og mellemmåltider. En indsats på ernæring kunne være, at medarbejderne tilberedte hjemmelavede proteindrikke og sørgede for ekstra højtbelagt smørrebrød til frokost. Dertil er det altid vigtigt, at maden præsenteres appetitligt. Er borgeren småtspisende serveres mindre energitætte anretninger på store tallerkener, så måltidet fremstår overkommeligt. Det er vigtigt, at indsatserne bliver dokumenteret, herunder vægtmålinger, og at der er løbende sparring med helhedsplejen.

Medarbejderne fortæller, at der på de faste morgenmøder spares tværfagligt om de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos borgerne. Dertil afholdes der triage dagligt, hvor de borgere, hvortil der er observeret ændringer, gennemgås. Hvis det vurderes, at en borger skal triageres gul eller rød kontaktes helhedsplejen, som vil tage ud og tilse borger og der vil i fællesskab blive lagt en plan. På tilsynsdagen er det af en medarbejder observeret, at en borger har været faldet i løbet af natten og har pådraget sig et sår på halsen. Helhedsplejen kontaktes straks for at tilse borger.

Medarbejderne fortæller, at der ud over helhedsplejen samarbejdes med kommunens fysioterapeuter og ernæringsterapeuter, hjælpemiddelcentralen og demenskoordinator.

Tilsynet observerer, at dokumentationen (døgnrytmeplan) indeholder beskrivelser af forebyggende indsatser, og at der bliver fulgt op på disse. F.eks. ses der beskrivelser af, at borger har nedsat appetit og derfor skal have energirige mellemmåltider. Dertil observeres beskrivelser af, at borger har lungesygdom, og at der derfor særligt skal observeres herfor, og at plejen skal foregå i et roligt tempo. Dertil ses beskrivelser af, hvorledes borgeren skal have udført grundig personlig hygiejne for forebyggelse af hudproblemer.

2.3.5 Kommunikation - Score 5

Tilsynet vurderer, at Dansk Omsorgspleje i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at der er en venlig omgangstone, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld. Kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte borgers tilstand og behov. Borgerne oplyser, at medarbejderne altid er rare og imødekommende. En borger fortæller, at medarbejderne altid er smilende og i godt humør. En anden borger beskriver, at medarbejderne altid er meget samarbejdsvillige og altid lytter til det, borgeren har på hjerte den pågældende dag.

Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne. Medarbejderne fremhæver betydningen af at udvise en positiv adfærd, være nærværende og lyttende og aldrig vise eller italesætte travlhed. En medarbejder beskriver, hvorledes der ved hvert besøg "zoomes ind" på den individuelle borger og dennes behov for kommunikation. Nogle borgere har lyst til at tale meget og andre borgere vil helst have ro under plejen og først tale efterfølgende. I kommunikationen udvises der respekt for borgernes forskellige levevis, hvor til- og fravalg respekteres.

Tilsynet observerer en respektfuld og venlig kommunikation med borgerne. Tilsynet overværer en telefonsamtale med en borger, som ringer til kontoret. På en venlig og imødekommende måde anerkendes borgerens behov for forespørgsel og plejedirektøren fortæller, hvad tid borgeren vil få besøg.

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

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Plejedirektøren oplyser, at der dagligt foretages triagering af borgerne. Triageringen foregår tværfagligt med udgangspunkt i dokumentationen. Alle medarbejdere introduceres til arbejdet med triageringen, og der er udarbejdet materiale, som hænger tilgængeligt fremme på kontoret, og som medarbejderne kan søge viden i. Tests i forhold til tidlig opsporing er sat i system i borgerens kalender og planlægges jf kommunens kvalitetstandarder.

I forhold til den palliative pleje og omsorg fortæller plejedirektøren, at denne leveres med fokus på borgeren og pårørendes oplevelse af tryghed. Borgerne tilknyttes altid til de medarbejdere, som de er mest trygge ved. Alle medarbejderne har fået grundig introduktion til, hvordan og hvornår Helhedsplejen skal kontaktes. Dansk Omsorgspleje leverer aktuelt pleje til en borger i tidlig palliativ fase, men som på tilsynsdagen er indlagt.

Medarbejderne har viden om triagering, og hvorledes borgerne triageres i de forskellige niveauer. Medarbejderne beskriver, hvordan der på daglige morgenmøder foretages triagering. På møderne sikres der faglig sparring om borgernes helbredsmæssige udfordringer. Ved observerede ændringer i borgernes helbredsmæssige tilstand tages der kontakt til Helhedsplejen. Medarbejderne må triagere fra grøn til gul eller rød, men ofte foretages ændringer af triageringsniveauet af Helhedsplejen efter, at de har fået overleveret observationerne.

Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med tidlig opsporing. Alle borgere tilbydes vejning og rejse-sætte-sig test hver fjerde uge, hvis de er visiteret til pleje og hver sjette uge, hvis de er visiteret til

praktisk hjælp. Registreringer dokumenteres i Nexus, og er der ændringer af forværring kontaktes Helhedsplejen. Frasier borgerne sig de forbyggende tests dokumenteres dette.

Medarbejderne kan ligeledes på faglig reflekteret vis redegøre for de palliative principper og arbejds-gange for forløbene. I plejen og omsorgen for borgere i palliative forløb, beskriver medarbejderne fokus på, at borgerne tilkobles faste medarbejdere, som de kender godt, og som de er trygge ved. Vigtige elementer i den palliative pleje omhandler at være opmærksom på borgerens ønsker og at give nær-værende omsorg ud fra borgerens behov. Helhedsplejen kontaktes straks, hvis der f.eks. observeres smerter, kvalme, tryksår, obstipation eller svamp i munden. Den personlige pleje skal udføres ved behov og på en nænsom måde, og det er vigtigt for borgerens velvære at udføre mundpleje hyppigt. Dertil sørges der for, at borgeren har rent sengetøj på, at der luftes ud, at der ikke er visne blomster og om borgeren f.eks. vil have tv tændt. Kommunikationen er også meget vigtig, at enhver handling kommu-nikeres roligt og kan borgeren ikke tale, observeres der særligt for mimik og kropssprog. Nogle gange har borgeren lyst til at holde i hånd, og så vil medarbejderen give sig tid til det.

Palliationssygeplejersken har ofte udarbejdet en handlingsanvisning til palliativ pleje, som følges alt efter borgerens ønsker og behov på det enkelte besøg. Medarbejderne oplever ikke fastlagte tværfag-lige møder eller samkørsels-besøg med Helhedsplejen under et palliativt forløb, men understreger at Dansk Omsorgspleje altid kan ringe for sparring.

Medarbejderne kan redegøre for inddragelse af borgerne og evt. pårørende under forløbet. Pårørende opleves som en vigtig samarbejdspartner i plejen og omsorgen og særligt i den palliative pleje. Medar-bejderne beskriver, hvordan det gode pårørendesamarbejde kan bidrage til at gøre borgerne trygge ved at modtage hjælpen. I pårørendesamarbejdet beskriver medarbejderne fokus på, at de pårørende in-formeres om de tiltag, der igangsættes, og at pårørende løbende holdes informeret om borgerens til-stand. Medarbejderne fremhæver, at deres overholdelse af aftaler er en vigtig faktor for at sikre et tillidsfuldt og godt pårørendesamarbejde. Medarbejderne er opmærksomme på, at borgerne kan have forskellige ønsker til, i hvor stort omfang pårørende skal inddrages. Derfor sikres borgerens samtykke altid, inden der tages kontakt til pårørende.

2.4 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at plejedirektøren retter en øget opmærksomhed på at sikre dokumentationen på følgende områder:
 - At døgnrytmeplaner indeholder beskrivelse af, at der skal udføres en videredelegeret (VD) sygeplejeopgave med henvisning til handlingsanvisning.
 - At der dokumenteres opfølgning på observeret forværring.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Gribskov Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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

Om BDO

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

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

