



# Tilsynsrapport Gribskov Kommune

Center for Sundhed og Omsorg  
Privat leverandør af hjemmeplejen  
Dansk Omsorgspleje

Uanmeldt helhedstilsyn  
Maj 2024

# Indhold

Indhold .....	2
Forord .....	3
1. Oplysninger om leverandøren og tilsynet .....	4
1.1 Aktuelle vilkår .....	4
1.2 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 .....	10
3. Vurderingsskema .....	11
Om BDO .....	12

## Forord

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

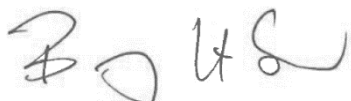
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om leverandøren. Herefter følger tilsynets overordnede vurdering af leverandøren.

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Director*

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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



# 1. Oplysninger om leverandøren og tilsynet

## Tabel med oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Dansk Omsorgspleje, Frederiksborgvej 14, st. 3200 Helsingør

Leder: Plejedirektør Milad Shams

Dato for tilsynsbesøg: Den 13. maj 2024

Deltagere i interviews:

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

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

Tilsynsførende:

Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

## 1.1 Aktuelle vilkår

### Ledelsesinterview

Plejedirektøren oplyser, at der i kvalitetsarbejdet aktuelt er fokus på den personcentrerede omsorg, sundhedsfremme og forebyggelse, tidlig opsporing, UTH, dokumentation og medicin håndtering.

I forhold til den personcentrerede omsorg er der fokus på, at plejen og hjælpen skal tage udgangspunkt i borgerens verden og livshistorie. 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 demenssygdom, hvor det er vigtigt, at medarbejderne har en tilgang til borgeren, som tager udgangspunkt i borgerens livshistorie.

Angående sundhedsfremme og forebyggelse samt tidlig opsporing arbejdes der kontinuerligt med at klæde alle medarbejderne på til at foretage faglige observationer og at reagere herpå. Plejedirektøren underviser løbende medarbejderne i emner, som f.eks. urinvejsinfektion, lungebetændelse, brud/fraktur, tryksår, dehydrering og mave/tarm infektion. Ved hvert emne undervises der 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 helbredsmæssige observationer af forværring, hvor der ofte udarbejdes en tværfaglig indsats. Dertil arbejdes der med tidlig opsporing af ernæringsproblematikker. Medarbejderne er oplært i at observere borgerne for vægtændringer samt ændrede spisevaner. Der er fokus på, at måltider tilberedes, så de stimulerer sanser og øger appetitten, samt at måltiderne sættes i en ramme, som inviterer borgeren til at spise. Ved borgere, der 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 dokumentation arbejdes der dagligt med at sikre løbende opfølgning og sammenhæng i journalen. Dertil gennemgås alle journaler hver tredje måned, og plejedirektøren udfører regelmæssige stikprøvekontroller af kvaliteten.

Tilsynet fremviser fælleskontorets opslagstavle, hvor der fremgår fagligt materiale og vejledninger om bl.a. triage, UTH, dokumentation og tidlig opsporing, herunder tryksår og infektioner samt vejledninger til korrekt medicinadministration.

I forhold til at arbejde med patientsikkerhed, oplyser ledelsen, at Dansk Omsorgspleje er optaget af arbejdet med samlerapporteringer og hændelsesanalyser, som er i gang med at blive implementeret i alle teams. Ved behov for sparring rettes der henvendelse til kommunens risikomanager.

Ledelsen oplyser, at der i Dansk Omsorgspleje er udviklet et medicinkørekort til samtlige medarbejdere, hvor plejedirektør underviser i korrekt medicinhåndtering. Kørekortet giver basal viden om medicin, hvor alle relevante instrukser findes og er et konkret symbol på det ansvar, der medfølger med håndtering af borgerens medicin i hjemmeplejen.

Plejedirektøren understreger vigtigheden af nærværende og tydelig ledelse, og er derfor ofte med i plejen sammen med medarbejderne. 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.

Plejedirektøren fortæller desuden, at Dansk Omsorgspleje har haft sin første social- og sundhedshjælper-elev, der er ved at være færdiguddannet.

## 1.2 Opfølgning

### Ledelsesinterview

Ved sidste års tilsyn modtog Dansk Omsorgspleje en anbefaling til dokumentationen, herunder opfølgning ved observeret forværring samt fyldestgørende beskrivelser i døgnrytmeplanerne. Plejedirektøren redegør for, at alle borgernes døgnrytmeplaner siden sidste tilsyn er beskrevet fyldestgørende med angivelse af de opgaver, som er videredelegeret fra sygeplejen. Dertil er der arbejdet meget målrettet med opfølgning på observationer af forværring. Tilsynet fremvises et whiteboard, som fungerer som tværfagligt overblik over de borgere, der er observeret ændringer hos. Tavlen er opdelt med felter for dato, initialer på borgeren, bydel, medarbejdere, observation, plan og opfølgningsdato ved navn.

Tavlen bliver anvendt hver morgen til morgenmøde, så alle medarbejderne ved, hos hvilke borgere de skal være særligt opmærksomme. Plejedirektøren fortæller at følge dokumentationen tæt for at sikre sig, at der bliver dokumenteret opfølgning. En af borgerne, der er anført på tavlen, har været observeret med vægtøgning, og borgeren er blevet reguleret i sin vanddrivende medicin. Borgeren er nu i bedring. En anden borger står på tavlen, idet det er en ny borger, som Dansk Omsorgspleje er særlig opmærksom på ift. mad og væskeindtag. En tredje borger observeres for smerter i hver vagt, idet borgeren har været faldet fornyeligt. Der afholdes dagligt morgenmøde, hvor en medarbejder er *kaptajn*, og står ved tavlen og retter til, hvor en anden medarbejder er *oplæser*, og læser højt af det seneste døgnnotater. Både kaptajn og oplæser rollen går på skift hos alle medarbejdere, således alle er involveret i opgaverne og forstår, hvad det er for nogle opgaver, der skal løses i fællesskab -og hvilken rolle, den enkelte medarbejder spiller i forhold til opgaveløsningen.



## 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 meget 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 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 kontinuitet ved de samme medarbejdere, tryghed og høj kvalitet i udførelsen af hjælpen til pleje og støtte samt til praktisk hjælp. Dertil er det tilsynets vurdering, at dokumentationen er fyldestgørende og sammenhængende i alle fire journaler.

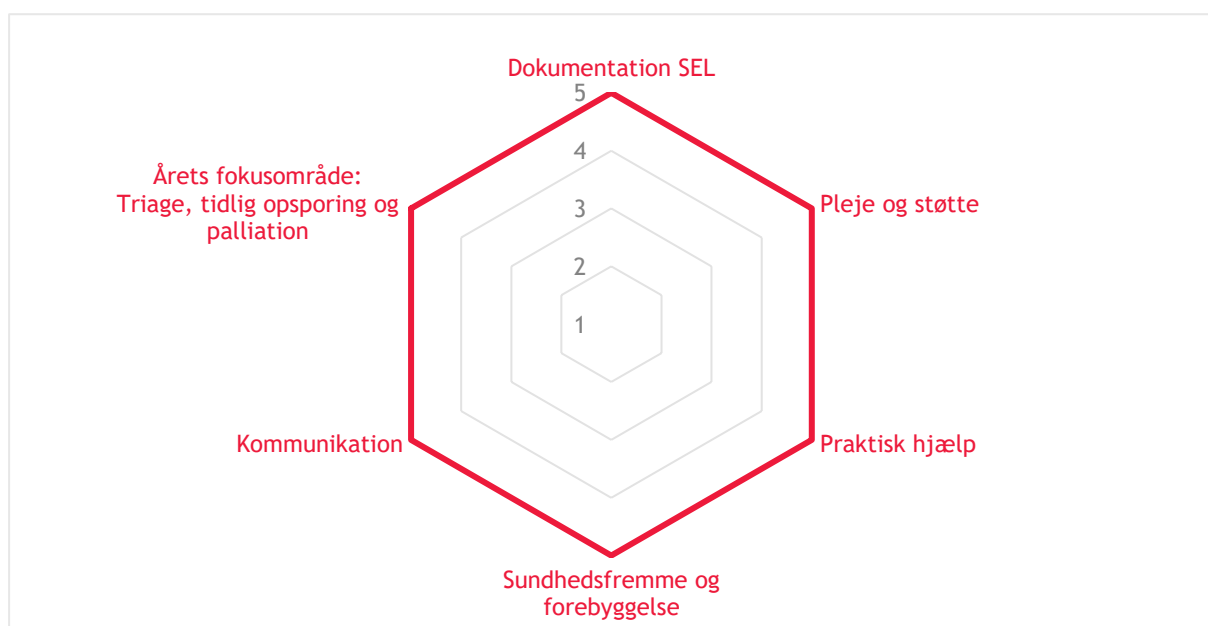
Dansk Omsorgspleje arbejder målrettet med triagering ved daglige tværfaglige møder. Tilsynet vurderer, at der er et tæt ledelsesmæssigt fokus på at sikre faglighed på triageringsmøderne samt den nødvendige dokumentation.

Tilsynet får oplyst, at leverandøren ikke aktuelt varetager pleje og omsorg for borgere, der er i palliativ fase. Det er tilsynets vurdering, ud fra ledelses- og medarbejderinterviews, 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, relaterede til den palliative pleje og omsorg.

### 2.2 Score

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

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



## 2.3 Vurdering i forhold til temaer

### 2.3.1 Dokumentation omhandlende Serviceloven - Score 5

Tilsynet vurderer, at Dansk Omsorgspleje i meget høj grad lever op til indikatorerne for dokumentation. Dokumentationen er særdeles tilfredsstillende, og lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. I alle fire journaler fremgår funktionsevnetilstandene opdaterede med beskrivelser af borgere-ns 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 borgeren ikke kan løfte armene over albuehøjde, og at borgeren ønsker, at døren låses efter hvert besøg. Døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede og beskrevet i forhold til alle indsatser over døgnnet. I alle fire journaler ses der observationsnotater, som beskriver afvigelser, hvortil der ses dokumenteret opfølgning, fraset i et enkelt tilfælde, hvor der mangler dokumenteret opfølgning på funktion af nødkald. Ledelsen fortæller, at der er taget hånd om nødkaldet.

Generelle oplysninger ses fyldestgørende udfyldt i alle tre journaler, hvor relevante felter ses beskrevet med oplysninger, der giver værdi for den personcentrerede tilgang.

Medarbejderne kan på faglig reflekteret vis redegøre for, hvorledes døgnrytmeplanen fungerer som et dagligt redskab i levering af pleje og støtte. 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, der 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 med henblik på 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 kontakt til Helhedsplejen. Funktionsevnetilstande læses, og observeres der ændringer, tilrettes disse, og det hænger ofte sammen med, at der ansøges om re-visitiation.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.

### 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 deres behov og ønsker. Alle fire besøgte borgere observeres med rent tøj på, afstemt til årstiden, og individuelle præferencer.

Borgerne giver udtryk for at få de pleje- og omsorgsydelser, de har behov for, samt at være særdeles tilfredse med måden, plejen udføres på. Borgerne oplever, at der er en særdeles høj grad af kontinuitet og fleksibilitet i hjælpen, samt at aftaler overholdes, hvilket borgerne finder trygt.

En borger siger f.eks.: *"jeg har ikke haft en dag, hvor jeg kunne klage over noget! Jeg bliver underrettet og informeret (...). Der bliver taget hensyn til de dage, hvor jeg er udmattet, og hvor jeg f.eks. ikke kan klare bad, så bliver badet tilbudt den næste dag. De har ændret mit og min pårørendes liv (...), de skulle have så meget ros. Den her hjemmepleje viser, at det kan fungere! Det er meget professionelt og de tager udgangspunkt i, hvor folk er".*

Dertil oplever borgerne at blive støttet til at anvende egne ressourcer under plejen.

Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og støtte, samt at der arbejdes med at skabe kontinuitet og tryghed i pleje og omsorg. Det prioriteres f.eks., at det er den samme medarbejder, der leverer besøgene hos den enkelte borger på det tidspunkt, som passer ind i borgerens dagsrytme. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvordan et rehabiliterende sigte er integreret i de daglige indsatser, som f.eks., at borgeren altid opfordres og støttes til at anvende egne ressourcer. I tilfælde af, at borgeren er kognitivt svækket, har medarbejderne fokus på at arbejde med relationen før opgaven, hvor livshistorien f.eks. anvendes målrettet. Medarbejderne fortæller, at de ved denne fremgangsmåde

kan gå stille og roligt frem med at tilbyde hjælp til personlig pleje. Dertil kan medarbejderne redegøre for, at der i tilfælde af forværring i en borgers tilstand, straks tages kontakt til Helhedsplejen. I tilfælde af, at der er observeret mindre ændringer, da vil medarbejderne kontakte ledelsen og skrive et observationsnotat, så der kan følges op ved næste besøg. Ved alle forværringer vil borgeren blive skrevet på overblikstavlen på kontoret, så der sikres opfølgning.

### 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 fire borgere oplever at modtage praktisk hjælp, svarende til deres behov. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, og de oplever at blive inddragede, svarende til funktionsevne. En borger fremhæver f.eks., at rengøringen altid bliver leveret på det aftalte tidspunkt og af den samme faste medarbejder. To af borgerne fortæller også, hvorledes det kan planlægges på dagen, og hvilken rengøring der er behov for. Dertil fortæller en fjerde borger, at i tilfælde af, at der laves om i planlægningen, ringer plejedirektøren ofte og inviterer til en dialog om ændringen. Borgerne oplever, at der er en høj grad af indflydelse, og at medarbejderne altid er flinke og samarbejdsvillige.

Medarbejderne sikrer den daglige rengøring og oprydning i boligen, og de kan med faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for den praktiske hjælp til borgerne.

Medarbejderne fortæller, at de altid afstemmer planen for dagens rengøring med borgeren, så der leveres den rengøring, som borgeren har behov for. Medarbejderne redegør ligeledes for, hvordan borgeren inddrages i hjælpen efter evner og funktionsniveau. Nogle gange kan borgeren selv udføre lettere praktiske opgaver, såsom at lægge tøj sammen eller at tørre overflader af parallelt med medarbejderens indsats. Medarbejderne fortæller, at det er faste ufaglærte medarbejdere, der leverer rengøringsindsatsen, og at rengøringsydelser ikke aflyses, men at der altid tilbydes et erstatningsbesøg.

### 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 de giver udtryk for at være trygge ved indsatsen. F.eks. fortæller en borger, at medarbejderne spørger ind til, hvor meget borgeren har drukket, hvordan borgeren har sovet, og de sørger for, at borgeren får creme på huden efter bad. En anden borger fortæller, at medarbejderne giver borgeren kompressionsstrømper på, og at dette gøres på en måde, hvor medarbejderen er omhyggelig og også observerer for sår. En tredje borger med et svingende funktionsniveau, grundet sin sygdom, fortæller at blive ringet op af plejedirektøren for en ekstra opfølgning på dårlige dage. Alle fire borgere giver udtryk for, at det er trygt, at medarbejderne "holder øje" med, hvordan de har det.

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 i deres tilstand, herunder fysisk funktionsniveau eller psykisk tilstand.

Medarbejderne fremhæver at observere borgeren for væske og madindtag, hvor det er vigtigt, at maden altid tilberedes appetitligt, så borgeren får lyst til at spise maden.

Medarbejderne fortæller, at der på de faste morgenmøder sparreres tværfagligt om de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos borgerne. De borgere, hvortil der er observeret ændringer, gennemgås, og vurderes det, at en borger skal triageres gul eller rød, kontaktes Helhedsplejen, som vil tage ud og tilse borgeren, og der vil i fællesskab blive lagt en plan.



Dertil fortæller medarbejderne, at der ud over Helhedsplejen ofte samarbejdes med kommunens fysioterapeuter, ergoterapeuter, hjælpemiddelcentralen og demenskoordinator om de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

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 en borger er i øget faldrisiko pga. nedsat balance, og at gangredskab altid skal placeres tæt ved borgeren, inden besøget afsluttes. Dertil observeres der beskrivelser af, at en borger har ødemer i benene, og at benene dagligt skal observeres for ændringer i hudfarve, tryk, rifter, tørhed osv. Dertil ses der beskrivelser af, hvorledes en borger skal ses indtage et glas væske på hvert besøg.

### 2.3.5 Kommunikation - Score 5

Tilsynet vurderer, at Dansk Omsorgspleje i meget høj grad lever op til indikatorerne for kommunikation. 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 flinke, imødekommende og respektfulde. En borger fremhæver f.eks., at den faste kontaktperson, som kommer dagligt, giver borgeren et kram ved ankomst, hvilket borgeren er glad for. Dertil fortæller borgerne, at medarbejderne træder ind i boligen på den måde, det er aftalt, f.eks. låser de sig selv ind, banker på eller går via havedøren.

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, at de tilpasser kommunikationen individuelt, at de sætter sig i øjenhøjde med borgeren, og at de er til stede i situationen.

Tilsynet observerer en respektfuld og venlig kommunikation med borgerne. Tilsynet overværer en telefonsamtale med en borger, der ringer til kontoret. På en venlig og imødekommende måde anerkendes borgerens behov for forespørgsel, og plejedirektøren informerer om detaljer omkring besøget. Under borgerbesøgene observerer tilsynet en medarbejder, der banker på, træder ind ad døren og med det samme giver sig til kende, og fortæller, hvad besøget omhandler. Borgeren smiler ved gensynet med medarbejderen.

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

Tilsynet vurderer, at Dansk Omsorgspleje i meget høj grad lever op til indikatorerne for årets fokusområder, triage, tidlig opsporing og palliation.

Dansk Omsorgspleje har aktuelt ingen borgere, der får palliativ pleje. Vurderingen til palliation er derfor udelukkende på baggrund af interview af medarbejderne.

Dansk Omsorgspleje har på tilsynsdagen to borgere, der er triagerede gul pga. sygeplejefaglige observationer vedrørende antibiotikabehandling og sårpleje. Disse to borgere samtykker ikke til at deltage i tilsynet. De fire borgere, der medvirker i tilsynet, er triagerede grøn, hvilket tydeligt fremgår af triageringsskemaet i journalen samt svarer til beskrivelser i dokumentationen af borgernes velbefindende. Af dokumentationen ses det, at den ene borger tidligere har været triageret gul pga., at borgeren har været faldet, hvor der ses en tydelig rød tråd til handlinger, observationer og evaluering.

Dertil ses der tydelig dokumentation af, at der for de fire borgere har været tilbudt regelmæssige forebyggende indsatser, såsom rejse-sætte-sig test og vægtmålinger. I enkelte tilfælde, hvor der er målt en forværring, ses der handlinger og opfølgning herpå i dokumentationen.

Borgerne giver udtryk for at opleve sammenhæng i den leverede pleje og støtte, og de oplever, at medarbejderne observerer og spørger ind til deres helbred. En borger fortæller, at medarbejderne er meget opmærksomme, og at de f.eks. spørger ind til, hvordan borgeren har sovet, eller de tjekker, hvor meget borgeren har spist og drukket. Den anden borger fortæller, at medarbejderne altid er opmærksomme på hudområder, hvor borgeren har tendens til at blive meget rød. En tredje borger fortæller, at medarbejderne laver rejse-sætte-sig test, og holder øje med borgerens vægt, hvilket borgeren er tilfreds med.

Medarbejderne kan på faglig reflekteret vis redegøre for triagering. Ved de daglige tavlemøder foretages en gennemgang af alle de borgere, der er triagerede gul eller rød af Helhedsplejen. Dertil gennemgås alle de borgere, der er skrevet på tavlen ift. særlige opmærksomhedspunkter, hvor der på mødet evalueres og aftales, hvad der videre skal være fokus på hos den enkelte borger. Tavlemøderne foregår tværfagligt med udgangspunkt i dokumentationen. På møderne deltager plejedirektøren, som faciliterer faglig sparring om borgernes helbredsmæssige udfordringer. Ved observeret forværring i borgernes helbredsmæssige tilstand tages der kontakt til Helhedsplejen.

Dertil kan medarbejderne på faglig vis beskrive arbejdet med tidlig opsporing. Alle borgerne tilbydes vejning og rejse-sætte-sig test hver fjerde uge, hvis de er visiterede til pleje, og hver sjette uge, hvis de er visiterede til praktisk hjælp. Målingerne dokumenteres i Nexus, og indikerer disse en forværring, kontaktes Helhedsplejen. F.eks. blev der fornyeligt, ved en rejse-sætte-sig test, observeret fald i borgerens funktionsniveau, hvor borgeren derefter kontaktede sin egen læge, der regulerede i den vandrivende medicinske behandling. Frasierer borgerne sig de forebyggende tests dokumenteres dette.

Medarbejderne kan ligeledes på faglig reflekteret vis redegøre for principper og arbejdsgange for plejeforløb ved borgere med palliative plejebehov. Medarbejderne beskriver bl.a., at der er fokus på, at borgerne tilkøbes 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 nærværende omsorg ud fra borgerens behov. Helhedsplejen kontaktes i tilfælde af, at der observeres problemstillinger, såsom smerter, kvalme, tryksår, svamp i munden eller uro hos borgeren. Den personlige pleje udføres nænsomt og prioriteres ift., hvad der giver velvære for borgeren. Hvis borgeren f.eks. har ondt eller er angst ved mobilisering vil medarbejderne *kun* yde den helt nødvendige pleje, som f.eks. mundpleje og nedre hygiejne. Kommunikationen er også meget vigtig. Enhver handling kommunikerer roligt, og kan borgeren ikke tale, observeres der særligt for mimik og kropssprog. Alle plejeopgaver i den palliative indsats vurderes individuelt.

Medarbejderne kan redegøre for inddragelse af pårørende under forløbet, hvor pårørende opleves som en vigtig samarbejdspartner. I pårørendesamarbejdet beskriver medarbejderne fokus på, at de pårørende informeres om de tiltag, der igangsættes, og at pårørende løbende holdes informeret om borgerens tilstand. 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.

## 2.4 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Tilsynet har ingen anbefalinger.

### 3. Vurderingsskema

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

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.