



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Privat leverandør Attendo  
(Fysisk tilsyn)

Uanmeldt ordinært tilsyn 2020  
(Fysisk tilsyn)

# INDHOLD

1.	FORMALIA .....	4
2.	VURDERING .....	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	6
3.	DATAGRUNDLAG .....	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSEN .....	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER .....	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE .....	11
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	14
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	19
4.1	FORMÅL .....	19
4.2	METODE .....	19
4.3	VURDERINGSSKALA.....	20
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	21
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	21
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER .....	22

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos borgeren samt gruppeinterview med medarbejderne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

**Partneransvarlig**

Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**

Gitte Ammundsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0406  
Mail: [gja@bdo.dk](mailto:gja@bdo.dk)

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



# 1. FORMALIA

Oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Attendo, Bygmestervej 10, 2450 København NV
Leder: Charlotte Bigum Christensen
Dato for tilsynsbesøg: Den 14. januar 2021. (Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2020)
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med ledelsen</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 5 borgere</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og Sundhedshjælper og 1 social- og sundhedsassistent)</li></ul> <p>Fordeling af borgerne er sket ud fra udvælgelseskriterierne for tilsynsbesøg, jf. "Tilsynskoncept 2020, uanmeldte kommunale tilsyn, SUF". I nærværende tilsyn er borgerne udvalgt ud fra følgende kriterier:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En bøger modtager kun praktisk støtte</li><li>• To borgere modtager praktisk støtte og let personlig pleje</li><li>• To borgere modtager praktisk støtte og personlig pleje flere gange i døgnet.</li></ul>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske</p> <p>Gitte Andersen, manager og sygeplejerske</p>

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør Attendo. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

#### *Godt og tilfredsstillende*

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at leverandøren har fulgt konstruktivt op på anbefalingerne. Det er tilsynets vurdering, at leverandøren, trods udfordringer med Covid-19, har formået at arbejde med relevante faglige emner, der medvirker til at understøtte kvaliteten i plejen og leverancen, og at indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risikoområder. Hertil har leverandøren indført triagering som metode, hvilket både sikrer opfølgning hos borgerne og støtter medarbejderne i den faglige dialog på en hensigtsmæssig måde.

På baggrund af observationsstudie af en badesituation er det tilsynets vurdering, at kommunikationsformen er respektfuld, venlig og imødekommende. Medarbejder har relevant fokus på at sikre borgerens selvbestemmelse og medindflydelse i udførelsen af opgaverne. Medarbejderen har ligeledes stort fokus på den rehabiliterende tilgang og på fastholdelse af borgers funktionsniveau. Tilsynet vurderer, at hjælpen er organiseret ud fra en hensigtsmæssig planlægning, der tager udgangspunkt i borgerens individuelle ønsker og behov. Tilsynet bemærker dog, at medarbejder ikke anvender engangsforklæde under badesituationen.

Tilsynet har foretaget fem borgerinterviews og vurderer herudfra, at borgerne er tilfredse med den hjælp, der leveres og oplever kontinuitet. Det er tilsynets vurdering, at hjælpen tager udgangspunkt i den enkelte borgers behov, og at borgerne oplever selvbestemmelse. Tilsynet bemærker dog, at en borger fortæller, at medarbejder ikke altid er iført mundbind ved besøg, hvilket tilsynet vurderer kan medvirke til manglende tryghed hos borgeren.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever stor tilfredshed med medarbejderne, hvor borgerne oplever en tæt kontakt og en god kommunikation. Tilsynet vurderer, at det er muligt for borgerne at lave aftaler med leverandøren, og at aftalerne overholdes.

Tilsynet vurderer, at leverandører sikrer gode overgange og handler hurtigt og relevant ved forandringer i borgers situation, hvilket medvirker øget tryghed for borgeren

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokus i kvalitetsarbejdet på tilfredsstillende vis, og at medarbejderne kan beskrive, hvordan der kommunikeres respektfuldt, ligeværdigt og individuelt tilpasset den enkelte borger. Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder rehabiliterende og tværfagligt på en måde, som sikrer medindflydelse og selvbestemmelse hos borgeren. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med at sikre borgernes tryghed og sikkerhed, herunder at medarbejderne kan redegøre for korrekt medicin håndtering. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne involverer relevante samarbejdspartnere. Dog bemærker tilsynet, at der mangler arbejdsgange i forhold til at opspore og forebygge tryksår.

Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne har kendskab til relevante arbejdsgange, instrukser og vejledninger og har mulighed for faglig sparring. I forhold til dokumentationen vurderer tilsynet, at der arbejdes med besøgsplaner og handlingsanvisninger på korrekt vis, dog mangler medarbejderne viden om, at der anvendes handlingsanvisninger ved enkelte serviceløvsindsatser, jf. vejledningen.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling i hos den private leverandør:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker under observationsstudiet, at der under badesituationen ikke anvendes engangsforklæde.	Tilsynet anbefaler, at de hygiejniske retningslinjer til en hver tid følges, og at der anvendes engangsforklæde i plejesituationer med tæt personlig kontakt, herunder bad.
Tilsynet bemærker, at en borger oplever, at medarbejder ikke altid er iført mundbind ved besøg, og at dette kan medvirke til manglende tryghed hos borgeren.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne følger de gældende retningslinjer og altid anvender mundbind ved besøg hos borgerne. Tilsynet anbefaler, at mundbind påføres ved besøgets start for at øge følelsen af tryghed for borgerne.
Tilsynet bemærker, at der mangler arbejdsgange til at opspore og forebygge tryksår.	Tilsynet anbefaler, at der indføres konkrete arbejdsgange i forhold til at opspore og forebygge tryksår hos borgerne.
Tilsynet bemærker, at der ikke anvendes handlingsanvisninger ved enkelte serviceløvsindsatser, som fx klippekort, men at indsatsen ifølge medarbejderne beskrives i besøgsplanen.	Tilsynet anbefaler, at der sættes fagligt fokus på anvendelsen af handlingsanvisninger ved enkelte serviceløvsindsatser, jf. instruksen.



## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Hjemmeplejen stod ved sidste tilsyn i en særlig organisatorisk udfordring, og der blev givet anbefalinger i forhold til hygiejne, involvering af borger i organisatoriske problemstillinger, manglende kontinuitet, manglende besked om tidspunkt for besøg samt kendskab til instrukser og vejledninger.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der løbende arbejdes med kvalitetssikring ud fra et årshjul, hvor hygiejne har været et af områderne. Der er udarbejdet procedurer, hvor både hygiejne og værnemidler er gennemgået løbende siden sidste tilsyn. Hertil har situationen med Covid-19 også medvirket til at skabe øget fokus på den korrekte hygiejne og smitteforebyggelse.</p> <p>Ledelsen beskriver, at leverandøren har gennemgået en kulturændring med fokus på tavshedspligt og loyalitet over for arbejdspladsen. Ledelsen beskriver en løbende proces, hvor der selvfølgelig arbejdes med, at borgerne ikke involveres i forhold til områder, som er dem uvedkommende.</p> <p>I forhold til kontinuitet og tidspunkt for besøg beskriver ledelsen, at det er et område med høj prioritet. Her kan fortsat være nogle udfordringer, særligt i et område, hvor der er flere vakante stillinger. Som et led i at sikre kontinuitet anvendes faste vikarer, når der er vakante stillinger, dertil er leder med i planlægningen. Der arbejdes med fast kontaktperson, og medarbejderne kender borgerne. Der ringes til borgerne ved forsinkelser.</p> <p>Tilsynet bliver vist proceduremappe for dokumentation, afvigelser, kvalitetsarbejde og overdraget sygepleje. Ledelsen beskriver, at de fysiske mapper sikrer, at procedurer er let tilgængelige og håndgribelige for medarbejderne. Alle nye medarbejdere introduceres til mapperne, og ved spørgsmål fra medarbejderne henviser ledelsen ofte til konkrete procedurer for at styrke medarbejdernes selvstændighed</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen beskriver, at det er gået godt i forhold til håndtering af Covid-19. Der har været en tæt kommunikation med borgerne, og alle retningslinjer er overholdt. Der har ikke været smitteudbrud blandt medarbejdere eller borgere, og medarbejdergruppen testes regelmæssigt.</p> <p>Teammøder er pauseret, mens kvalitetsmøder og personalemøder er fastholdt under forhold, hvor retningslinjer om afstand m.m. kan overholdes.</p> <p>Der afholdes fortsat kvalitetsmøde én gang om måneden, og flere af områderne fra kvalitets-årshjulet er fastholdt. Der har været fokus på emner som hygiejne, rehabilitering, akut dårlige borgere og dokumentation. Herunder er der både undervist og gennemgået dokumentationen med fokus på ensartethed, indhold, og hvor der dokumenteres. Ledelsen beskriver, at dokumentationen er et løbende fokus i kvalitetsarbejdet, der prioriteres højt, da det medvirker til, at borgerne oplever sammenhæng og kontinuitet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at ledelsen har fulgt konstruktivt op på disse.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at leverandøren trods udfordringer med Covid-19, har formået at arbejde med relevante faglige emner, som medvirker til at understøtte kvaliteten i plejen og leverancen.</p>	

Mål 2: Indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- eller problemområder	
Emne	Data
Kendte risiko- eller problemområder	<p>Ledelsen fortæller, at der ud over de månedlige kvalitetsmøder, afholdes RISK-analyser hver 3. måned. Her arbejder kvalitetsgruppen med standardanalyser inden for konkrete områder. Områderne udvælges på baggrund af de indberettede utilsigtede hændelser, og der har blandt andet været fokus på medicinbehandling samt smitterisiko. Der har også været fokus på fald, hvor medarbejderne er undervist i, hvilke observationer der skal gøres hos borgeren samt opfølgning og involvering af relevante samarbejdspartnere.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der anvendes triagering på udvalgte borgere. Medarbejderne noterer selv borgeren på en tavle ud fra konkrete observationer. Det kan fx være, hvis borger har ændringer i adfærd, eller de første 24 timer efter en udskrivelse. Tavlen understøtter en god faglig dialog blandt medarbejderne, og medvirker også til at sikre en høj faglig kvalitet i hjælpen til borgerne. Ledelsen beskriver, at der er et stort ønske om større samarbejde med sygeplejen, fx med deltagelse i triageringen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Det er tilsynets vurdering, at indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risikoområder. Tilsynet vurderer, at implementeringen af triagering som metode understøtter opfølgningen på konkrete borgere og støtter medarbejderne i den faglige dialog på en hensigtsmæssig måde.</p>	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fortæller, at leverandøren er organiseret med en leder og en souschef. Medarbejdergruppen består primært af social- og sundhedshjælpere samt social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Ledelsen oplever rekrutteringsvanskeligheder, hvor der særligt i et område er udfordringer med flere vakante stillinger. Der er lavet aftale med et rekrutteringsfirma.</p> <p>Leverandøren har et lavt sygefravær, og ledelsen beskriver, at medarbejderne er glade for arbejdet. Der anvendes "happy or not", hvor medarbejderne efter endt vagt kan vælge den smiley, der bedst repræsenterer vagten. Ledelsen følger målingerne tæt og følger op, hvor der er behov.</p> <p>Leverandøren har en kvalitetsgruppe, som er sammensat på tværs af fagligheder. Kvalitetsgruppen mødes fast én gang om måneden. Ledelsen beskriver, at der arbejdes målstyret, hvor der anvendes en tavle til at synliggøre arbejdet. Ledelsen afholder ugentlige møder med øvrige ledere i Attendo, hvor målsætningerne gennemgås.</p> <p>De månedlige personalemøder afholdes ud fra fast dagsorden, hvor kvalitetsarbejde og utilsigtede hændelser er et fast punkt på dagsordenen. De daglige morgenmøder understøtter videndelingen blandt medarbejdergruppen. Her deles fx viden om nye procedurer eller gennemgås korrekt på- og aftagning af værnemidler. Herudover har leverandøren en Facebook-gruppe, hvor der også deles informationer, fx er der delt viden om, at medarbejderne nu skal podes én gang om ugen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet er systematisk organiseret på en hensigtsmæssig måde.</p>	



Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Intet at bemærke.
Tilsynets samlede vurdering	
Tilsynet har ikke foretaget en vurdering.	

### 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observation af bad:</u></p> <p>Medarbejder ringer på døren og låser sig ind. Borger sidder i køkkenet sammen med pårørende. Medarbejder hilser og præsenterer tilsynet. Medarbejder oplyser, at det er badedag, og borger bekræfter dette. Medarbejder fører en venlig og respektfuld kommunikation, som vidner om, at borger og medarbejder kender hinanden godt. Medarbejder spørger ind til, hvordan de foregående dage er gået, idet medarbejder har haft fri. Borger oplyser, at det er gået godt, men at der var lidt problemer med at give armskinne på samt nogle andre småting.</p> <p>Under hele plejeforløbet er der en hyggelig småsnakken, og medarbejder byder ind med historier fra sit eget liv, dertil er medarbejder god til at spørge ind til borgers hverdag samt behandling. En enkelt gang under plejeforløbet bliver borger lidt vredladet, medarbejder lader sig ikke påvirke af dette, og stemningen bliver hurtig god igen.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observation af bad:</u></p> <p>Hjælpen/støtten tager udgangspunkt i borgers egne ønsker, og medarbejder medinddrager og fortæller om sine handlinger. Blandt andet i forhold til valg af tøj, tages der hensyn til borgers særlige forhold og ønsker.</p> <p>Det er tydeligt at se, at medarbejder besidder faglig viden og ekspertise i forhold til borgers pleje. Borger oplyser spontant til tilsynet, at medarbejder har kendskab til alle små detaljer, så som hvilken shampoo og cremer der skal benyttes under plejen, samt i hvilken rækkefølge borger ønsker plejeopgaverne leveret. Medarbejder udfører kun opgaver/indsatser, som borger er indforstået med.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observation af bad:</u></p> <p>Hjælpen/støtten starter med, at borger går til badeværelset, holdende i gelænder som er opsat i gangen. Medarbejder går bagefter med kørestolen.</p> <p>Under badet er der opgaver, som borger selv mestre. Medarbejder guider og vejleder borger. Der ses tydelige arbejdsgange og rutiner, som borger selv mestre. Medarbejder giver tid og ro, så borger har mulighed for at anvende egne ressourcer i opgaveløsningen.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at kommunikationsformen under observationen er respektfuld, venlig og imødekomende og vidner om, at borger og medarbejder kender hinanden godt.

Medarbejder har relevant fokus på selvbestemmelse samt sikre, at borger har medindflydelse i udførelsen af opgaverne.

Tilsynet vurderer, at medarbejder har stort fokus på den rehabiliterende tilgang og motiverer, inddrager og fastholder borgers funktionsniveau.

**Mål 2: Arbejdsgange**

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<u>Observation af bad:</u> Arbejdet er tilrettelagt, så medarbejder kan udføre hjælpen/støtten hensigtsmæssigt og uden at blive afbrudt. Dertil er der afsat tilstrækkelig tid til opgaven, og der er de nødvendige hjælperedskaber til rådighed for opgaveløsningen.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejder har fokus på organiseringen af hjælpen, herunder at der tages udgangspunkt i borgers individuelle behov. Observationen bærer præg af en hensigtsmæssig planlægning, og der forekommer ikke afbrydelser under udførelsen af hjælpen/støtten.

**Mål 3: Faglige opgaver**

Emne	Data
Praktisk støtte	<u>Observation af bad:</u> Medarbejder rydder op i badeværelset efter badet. I samarbejde med borger findes der frem til, hvilke tøjgenstande der skal til vask. Medarbejder står ikke for vask af tøj samt sengeredning.
Personlig støtte og pleje	<u>Observation af bad:</u> Den personlige pleje foregår på badeværelset. Borger går det første stykke til badeværelset, det sidste stykke foregår via kørestol. Kørestolen køres ud på badeværelset, hvor borger forflytter sig over på bækkenstol, som køres ind i brusenichen. Medarbejder guider og sikre, at stolen er låst, før forflytningen foretages. Vandet tempereres, og borger hjælpes/støttes under badet. Medarbejder er iført mundbind, handsker og blå overtrækssko. Der foretages handskeskift relevant mellem plejeopgaverne. Medarbejder står inde i brusenichen, for derved at kunne støtte borger under badet, tilsynet bemærker, at medarbejder ikke er iklædt sig forklæde under plejen. Efter badet hjælpes borger med at blive tørret og køres efterfølgende over til håndvasken - hvor tandbørstning og indsmøring med cremer foregår. Medarbejder er under forløbet opmærksom på et rødt mærke, som borger har på hoften og spørger ind til, hvordan borger har pådraget sig dette. Borger køres ind i soveværelset, hvor borger hjælpes i tøjet og får sin ben- og håndskinn på. Dette udføres på en sikker og professionel måde. Borger går igen fra soveværelset og ned ad gangen til køkkenet. Medarbejder siger farvel og på gensyn og vasker og afspritter hænderne.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske hjælp udføres på en meget tilfredsstillende måde og tager flot udgangspunkt i borgers individuelle behov. Det bemærkes dog, at medarbejder ikke anvender engangsforklæde under badesituationen, og derved kan der være risiko for smittespredning.

## 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgerne kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Alle fem borgere beskriver, at de er glade for den hjælp, de modtager fra leverandøren. Borgerne er i forskellig grad præget af deres funktionstab og helbredsmæssige problemstillinger, men de beskriver alle, at hjælpen støtter dem på en måde, så de kan klare sig i hverdagen. Borgerne beskriver, at medarbejderne lytter til deres ønsker, og at hjælpen udføres på den måde, som borgeren ønsker det.</p> <p>En borger fortæller med et smil på læben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Min faste hjælper spørger altid ind til, hvordan jeg ønsker hjælpen til rengøringen udført."</i></li> </ul> <p>Tre af borgerne understreger, at det er vigtigt for dem at klare mest mulig selv i hverdagen, og de beskriver, at hjælpen udføres på en måde, hvor det er muligt. En borger fortæller, at borger efter et fald havde brug for længere tid til at løse opgaven selvstændigt, og at medarbejderne støtter borgeren på en måde, hvor det var muligt. En borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg fik lov at have den tid, jeg havde brug for. Der blev ikke maset med mig. Det var dejligt"</i></li> <li>• <i>"De støtter mig i at have det liv, som jeg gerne vil have"</i></li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Borgerne beskriver alle, at de oplever at have selvbestemmelse, og at medarbejderne spørger ind til ønsker og behov. En borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De lytter til mig, og hjælper mig med det, jeg har brug for"</i></li> </ul> <p>Borgerne beskriver, hvordan de enten ringer til kontoret eller taler med medarbejderne, hvis de er utilfredse eller har særlige ønsker til hjælpen. En borger beskriver fx, at tidspunktet for hjælpen er fastsat ud fra borgers ønske. Borgeren beskriver, at det er nemt at lave aftaler med leverandøren.</p> <p>Borgeren fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg ringer og laver aftaler med kontoret, hvis jeg har brug for det. Hvis jeg er utilfreds, så siger jeg det, og så lytter de"</i></li> </ul> <p>Ingen af de fem borgere er visiteret klippekortsordning, men to af borgerne fortæller, at klippekort er noget, som de meget gerne vil have, men som de ikke ved, om de kan få. Borgerne vil selv kontakte leverandøren.</p>
Tryghed	<p>Borgerne beskriver, at de oplever tryghed ved den hjælp, som de modtager. Borgerne beskriver, at det giver tryghed, at det er faste medarbejdere, og at hjælpen leveres på et fast tidspunkt. En borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja, meget tryk. Medarbejder kommer på fast ugedag og tidspunkt"</i></li> </ul> <p>Flere af borgerne beskriver, at der bliver ringet til dem, hvis hjælpen er forsinket, eller hvis der er ændringer.</p> <p>En borger fortæller dog, at hun et par gange selv har skulle sige til medarbejderne, at de skal bære mundbind. Borger beskriver, at den ene situation var for et par dage siden, og at det undrer borger, at medarbejderen glemte det.</p>

	Borger fortæller, at medarbejder reagerede positivt og hurtigt rettede til. En anden borger fortæller, at medarbejderne altid bærer mundbind.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at have en hverdag med livskvalitet, hvor hjælpen tager udgangspunkt i den enkelte borgers behov. Tilsynet vurderer, at borgerne føler sig involveret og oplever at have selvbestemmelse. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tryghed, både i forhold til den hjælp de modtager og de medarbejdere, som kommer i hjemmet.</p> <p>Tilsynet vurderer dog, at en konkret borger oplever, at en medarbejder ikke altid er iført mundbind ved besøg, hvilket kan medvirke til manglende tryghed hos borgeren.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Alle fem borgere beskriver, at de får den hjælp og støtte, de har behov for i hverdagen. En borger beskriver, at hjælpen er med til at få hverdagen til at glide, og en anden borger beskriver, at der hurtigt blev sat ind med ekstra hjælp i en kort periode, hvor borger havde et øget behov for støtte.</p> <p>Borgerne beskriver alle, at de taler med medarbejderne om de ting, som de gerne vil klare selv, og at der bliver lyttet til dem. En borger fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Hjemmeplejen har vist respekt. De er afventende, og det kan jeg godt lide. Så får jeg tid til at tænke mig om"</i>.</li> </ul> <p>Borgerne beskriver, at de er tilfredse med kvaliteten af rengøringen, hvor flere af borgerne oplever, at det er en fast medarbejder, der besøger dem. En borger har for nyligt skiftet til privat leverandør og beskriver, at der allerede er aftalt hovedrengøring, hvilket borger er særdeles tilfreds med, da borger oplever hjemmet som værende meget støvet.</p> <p>Alle borgere oplever, at der bliver lyttet til dem, når de siger noget, og at medarbejderne er meget hjælpsomme i forhold til de behov, som borgerne har. Borgerne oplever både, at medarbejderne selv spørger ind til deres behov, og de oplever også, at de selv kan spørge medarbejderne, hvis de har brug for hjælp. En borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg kan tale med dem, og de lytter. Når jeg spørger om noget, siger de enten "ja", eller det "må vi ikke""</i></li> </ul> <p>En borger, beskriver også hvordan medarbejderne er gode til at følge op på forandringer, og hvordan de spørger ind til forskellige helbredsmæssige udfordringer. Borger har hjælp til støttestrømper og oplever, at medarbejderne ofte spørger ind til benene.</p>
Observation	<p>Flere af borgerne modtager kun let støtte ved personlig pleje og beskriver, at de varetager flere dele af plejen selvstændigt. Alle borgere fremstår soigneret, veltilpasse og tilsvarende borgernes behov.</p> <p>Alle hjem fremstår rene og ryddelige. I et hjem fremhæver borger selv, at der er støvet, men dette er ikke af en grad, som tilsynet vurderer bemærkelsesværdigt. Samme borger har for nylig skiftet leverandør, og der er planlagt rengøring ved ny leverandør.</p> <p>Tre af borgerne har forskellige hjælpemidler i hjemmet, som alle fremstår tilstrækkeligt rengjorte og i ordentlig stand.</p>

Kontinuitet i støtten	<p>Alle borgere beskriver at have en fast kontaktperson, og alle er enige om, at de hovedsageligt besøges af faste medarbejdere. En borger oplyser dog, at der kommer mange forskellige til at hjælpe med støttestrømper, men at dette ikke har betydning for borger.</p> <p>Borgerne beskriver alle, at medarbejderne ved, hvad de skal lave, når de kommer. Borgerne beskriver, at de selv er i stand til at sige til og fra og nok skal fortælle, hvilken hjælp de har brug for.</p> <p>Flere af borgerne fortæller, at alle, som kommer i hjemmet, er søde og venlige og til at tale med, men at det er bedst, når det er den faste medarbejder, der varetager besøget. Borgerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er altid den samme, der hjælper mig hver dag, og det er dejligt. Hun kender mine vaner - Det er toppen, når hun er der"</i></li> <li>• <i>"Det er den samme, der kommer, og det betyder meget. Det gør, at man ikke skal gentage det hele"</i></li> </ul> <p>Borgerne beskriver, at der bliver fulgt op på aftaler, uanset hvilken medarbejder der kommer i hjemmet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med den personlige pleje og den praktiske støtte. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever kontinuitet, og at der er stor tilfredshed med medarbejderne, særdeles med den faste hjælper.</p> <p>Tilsynet vurderer at det er muligt for borgerne at lave aftaler med leverandøren, og at borgerne oplever, at aftalerne bliver overholdt.</p>	

<b>Mål 3: Organisatorisk borgerinddragelse</b>	
Emne	Data
Organisatorisk borgerinddragelse	<p>Tre af borgerne har ikke været involveret i organisatorisk borgerinddragelse. En af borgerne beskriver at have deltaget i tilsyn tidligere. En anden borger beskriver at have deltaget i telefoninterview for længe siden. Begge hændelser er sket på tidspunkt, hvor borgerne har modtaget hjælp fra anden leverandør.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering</b>	
På baggrund af sparsomme data, har tilsynet ingen bemærkninger	

<b>Mål 4: Kontakt</b>	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Borgerne beskriver alle, at de har en tæt kontakt og en god relation til medarbejderne. En borger udtrykker bekymring og savn, idet fast medarbejder skal stoppe, da medarbejderen skal læse videre.</p> <p>Borgerne beskriver, at de oplever en god kommunikation, og at medarbejderne taler til dem i en venlig tone. En borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De er søde alle sammen. Jeg kan snakke med dem om alt"</i></li> </ul> <p>En anden borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De taler pænt. Vi har en god kontakt"</i></li> </ul>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at have en tæt kontakt til medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en god relation og kommunikation med medarbejderne.

**Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner**

Emne	Data
Overgange	<p>Tre af borgerne har ingen erfaring med overgange og har derfor intet at bemærke.</p> <p>En af borgerne har for nylig skiftet leverandør og beskriver det som en god overgang. Borgeren fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det var meget behageligt. Der har været én og tale med mig, hvor vi gennemgik tingene"</i></li> </ul> <p>En anden borger har for nylig været indlagt og beskriver at blive taget godt imod ved hjemkomst. Borger beskriver, at der hurtigt blev iværksat handlinger i forhold til at støtte borger, hvor borger blandt andet fik et nødkald. Borger beskriver dette som en stor tryghed.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at leverandører har sikret en god overgang i de konkrete situationer. Tilsynet vurderer, at der er handlet hurtigt og relevant, og at det har medvirket til at skabe tryghed for borgeren.

**3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der på trods af situationen med Covid-19 har været forskellige fokus i kvalitetsarbejdet, men at det er udført på en lidt anden måde end tidligere, enten ved undervisning i mindre grupper eller ved én til én-sparring. Tilsynet bemærker, at der er sammenhæng mellem de områder i kvalitetsarbejdet, som ledelsen har udpeget.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at dokumentationen er et af de områder, der er prioriteret højt, og hvor der løbende er fokus på at højne kvaliteten. Fokus har blandt andet været på døgnplejeplaner og APV.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der ud over undervisning er en kvalitetsmedarbejder til rådighed i et konkret tidsrum, som blandt andet støtter medarbejderne i dokumentation og faglig sparring.</p> <p>Herudover beskriver medarbejderne, at der udføres journalaudit på i alt 10 journaler hver måned. Resultaterne fra audit viser en stor fremgang i dokumentationen. Der er også lavet vejledninger og tjeklister, der støtter medarbejderne i at komme hele vejen rundt om borgeren og i at vælge de rette observationer. Den ene medarbejder deltager i kvalitetsarbejdet, og har en central rolle i forhold til at støtte leverandørens øvrige medarbejdere.</p> <p>Medarbejderen beskriver, hvordan de er blevet mere trygge og sikre i, hvordan der skal dokumenteres. Det har medvirket til, at alle har større indsigt i, hvordan opgaven skal udføres hos den enkelte borger. Hertil beskriver medarbejderen, at borgerne oplever større tryghed, og at det kan skyldes forbedringerne i dokumentationen.</p>



	<p>Medarbejderne beskriver, at der også har været meget fokus på, at borgerne får den hjælp, de skal have - både ud fra den visiterede indsats og ud fra borgerne ønsker. Hertil fortæller medarbejderne, at der løbende er fokus på at anvende en rehabiliterende tilgang hos borgerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan videndeling ofte er foregået ved teammøderne, hvor man mødes i mindre teams. Under situationen med Covid-19 har teammøderne dog være aflyst, og der har i stedet været fokus på én til én samtaler, hvor medarbejderne blandt andet har kunne få støtte til dokumentationen eller har fået støtte i den faglige refleksion.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokus i kvalitetsarbejdet på tilfredsstillende vis. Tilsynet vurderer, at den ene af medarbejderne har en central rolle i kvalitetsarbejdet og bidrager positivt i forhold til fx at støtte leverandørens øvrige medarbejdere i dokumentationsarbejdet.</p>	

<b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt med en individuel tilgang til borgerne, hvor man møder borgerne med gensidig respekt og åbenhed.</p> <p>Medarbejderne beskriver herudover følgende overvejelser i forhold til en professionel kommunikation med borgeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ligeværdig - Møde borgerne, der hvor de er</li> <li>• Afstemt i forhold til den konkrete borger</li> <li>• Opmærksomhed på tonen</li> </ul> <p>I forhold til borgere med demens beskriver medarbejderne, hvordan de taler i korte sætninger. Medarbejderne er opmærksomme på borgernes rutiner og følger planen. Medarbejderne fortæller, at de anvender "kommandoer" i stedet for at stille en masse spørgsmål.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fremhæver, at det er vigtigt at få forventningsafstemt og medinddraget borgeren allerede fra starten. Når leverandøren opstarter nye borgere, ringer kontoret ud til borgeren og aftaler tidspunkt for besøg.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de har en vigtig rolle i at få besøget planlagt ud fra borgers ønsker, og at de spørger borgeren, om de har særlige ønsker eller behov. Medarbejderne rapporterer tilbage til kontoret ved ændringer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er forskelligt, om pårørende involveres, og at dette afhænger af, om borger og pårørende ønsker det.</p> <p>I forhold til klippekort beskriver medarbejderne, at klippekortet planlægges efter borgernes ønsker, og at medarbejderne er opmærksomme på, at informere borgerne om forskellige aktiviteter og muligheder til inspiration med udgangspunkt i borgernes interesser.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at de er meget opmærksomme på rehabilitering og ofte taler om rehabilitering i medarbejdergruppen. De fortæller, at det er vigtigt, at det dokumenteres i besøgsplanen, hvordan man arbejder rehabiliterende hos den enkelte borger, og hvad der motiverer borger.</p> <p>Medarbejderne anvender følgende beskrivelser i forhold til den rehabiliterende tilgang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guider borgeren - Aldrig overhjelpe borgeren</li> <li>• Være afventende i situationen</li> <li>• Anvende arbejdsredskaber og hjælpemidler</li> </ul>

	En medarbejder beskriver, hvordan hun også kan finde på at løse opgaver i et andet rum, mens borger fx er ved at tage tøj på og først støtter borger, når borger har brug for det. På den måde gør borger lidt ekstra.
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at det så vidt muligt er faste medarbejdere, der kommer hos borgerne.</p> <p>Når en borger udskrives, fortæller medarbejderne at det ofte er kontoret, der koordinerer og planlægger. Medarbejderne beskriver, at de følger op på konkrete beskeder fra visitationen, men at de ikke er vidende om et fast samarbejde med sygeplejen, når borger udskrives. Medarbejderne beskriver, at borgeren skrives på triage-tavlen, når borger har været indlagt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt, at forandringer i borgers tilstand dokumenteres i Cura. Medarbejderne sender selv beskeder til relevante samarbejdspartnere, som fx sygeplejen, ved forandringer i borgers tilstand. Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på, om borger har de rette indsatser, og at de taler med deres leder, hvis der skal søges mere hjælp hos visitationen.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis beskriver, hvordan der kommunikeres respektfuldt, ligeværdigt og individuelt tilpasset den enkelte borger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder rehabiliterende og har fokus på at sikre medindflydelse og selvbestemmelse hos borgeren.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for tværfagligt samarbejde og har fokus på, hvornår det er nødvendigt at involvere relevante samarbejdspartnere.

### Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>I forhold til at skabe tryghed og sikkerhed hos borgerne fremhæver medarbejderne kontinuitet, arbejdsbeklædning og ID-kort, som værende vigtigt. Medarbejderne fortæller, at de ringer til de borgere, som er særligt utrygge, eller hvis de fx er forsinket.</p> <p>Medarbejderne beskriver forskellige tiltag for at forebygge fald. I forhold til smitteforebyggelse nævnes værnemidler, som fx engangsforklæde ved personlig hygiejne og håndhygiejne. Hertil beskriver medarbejderne særlige Covid-19 restriktioner og restriktioner ved fx MRSA.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de kun har få borgere med tryksår. Medarbejderne beskriver, at de hver især har ansvaret for at forebygge tryksår, og at der ikke er en konkret arbejdsgang til opsporing og forebyggelse. Den ene medarbejder beskriver et varslingsystem, som medarbejderen har anvendt i en anden kommune i forhold til at forebygge tryksår. Medarbejderen vil tale med ledelsen, om systemet kan indføres.</p> <p>Medarbejderne beskriver arbejdsgang og instruks for medicingivning, herunder at sygeplejen kontaktes hver gang, der er afvigelse i medicinen.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for hvordan de arbejder med at sikre borgernes tryghed og sikkerhed, herunder korrekt medicinhandling.

Tilsynet vurderer, at der mangler arbejdsgange i forhold til at opspore og forebygge tryksår. Det er tilsynets vurdering, at leverandøren kan udvikle arbejdsgange i forhold til at sikre opsporing og forebyggelse af tryksår.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	Medarbejderne beskriver, hvordan de finder tingene frem først. De lader telefonen ringe, eller slukker den, for at sikre, at der ikke forekommer afbrydelser. Hvis borger er faldet, vurderer de situationen, og sygeplejen kontaktes i forhold til TOBS. Medarbejderne beskriver, at der planlægges ekstra hjælp, hvis borger har behov for det. Medarbejderne redegør for forskellen i kontakten ved akutte og ikke-akutte hændelser.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at der dokumenteres løbende på telefonen. Dokumentation foregår enten hos borgeren eller efter besøget er slut. Medarbejderne beskriver, at der altid er hjælp at hente, enten ved at ringe til kontoret eller til teammøder.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne beskriver, at de anvender VAR-Healthcare på telefonen via appen, og at den er god, når man er ude hos borgerne. Herudover beskriver medarbejderne, at alle instrukser findes i en fysisk mappe på kontoret. Instrukserne anvendes, når der er behov.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til relevante arbejdsgange, og har mulighed for faglig sparring. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til instrukser og vejledninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejder beskriver, at det er borgers kontaktperson, der har ansvaret for besøgsplanen, som skal være individuel, handleanvisende og detaljeret i forhold til motivation samt rehabiliterende. Besøgsplanen skal opdateres hver 6. måned eller ved ændringer.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne fortæller, at de anvender handlingsanvisninger, men at de ikke har ansvar for at oprette dem. Medarbejderne redegør for handlingsanvisninger relateret til sundhedslovsindsatser, men mener ikke, at der er servicelovsindsatser, der kræver handlingsanvisninger. Klippekort dokumenteres fx i besøgsplanen og ikke i en handlingsanvisning, som instruksen beskriver.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis beskriver arbejdet med besøgsplanen og handlingsanvisninger. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne mangler viden om, at der anvendes handlingsanvisninger ved enkelte servicelovsindsatser, jf. vejledningen.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Ingen bemærkninger
Tilsynets samlede vurdering	

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i ”Tilsynskoncept 2020” fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte/anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

### 4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p><b>1 - Særdeles tilfredsstillende</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden.</li> </ul>
<p><b>2 - Godt og tilfredsstillende</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.</li> </ul>
<p><b>3 - Mindre tilfredsstillende</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion.</li> <li>Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.</li> </ul>
<p><b>4 - Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for borgernes helbred og autonomi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul>
<p><b>5 - Alvorlig kritik</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul> <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind, er resultatet kategori 5.</p>



## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 3 dage. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2020". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, således at enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn i Hjemmeplejen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

De anmeldte tilsyn gennemføres af tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig/sundhedsfaglig baggrund.

## 5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

[tilsyn@suf.kk.dk](mailto:tilsyn@suf.kk.dk)

## 6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Den del, der står beskrevet med handleanvisninger, har jeg er par kommentar til.

Vi har simpelthen misforstået hinanden til tilsynet, både vi og de medarbejder, der var med til tilsynet, har fået den forståelse af, at det der var ment, var der skulle være handleanvisninger på ALLE enkel ydelser, hvilket også var det vi svarede ud fra, vi ved godt, at der skal være på "de" enkle ydelser, som der står i arbejdsgangen, altså klippekort, ekstra rengøring, vurderingsblok og andre små ydelser.

Jeg ved ikke om det er muligt at ændre dette eller have dialogen omkring det.

**BDO: Vi tager de nye oplysninger til efterretning, men fastholder fortsat rapportens ordlyd.**

Lige en ekstra kommentar, vi har været inde og lede efter den nyeste version af vejledningen, som beskrevet var den vi havde udløbet, og der er desværre ingen nye version jeg har gjort Københavns Kommune opmærksom på det.

**BDO: Vi er bekendt med, at Københavns Kommune har en nyere udgave af vejledningen "Social og plejefaglig dokumentation", som kan fremsøges på KK-intranettet under faglige vejledninger og instrukser.**

## 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 sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.