



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Hjemmeplejen Indre by/Østerbro

(anmeldt ordinært virtuelt 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	INTERVIEW MED BORGERE .....	10
3.3	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	14
3.4	DEN SOCIAL- OG PLEJEFAGLIGE DOKUMENTATION .....	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	21
4.1	FORMÅL .....	21
4.2	METODE .....	21
4.3	VURDERINGSSKALA.....	22
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	23
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	23
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER .....	24

## Forord

Tilsynet afholdes som et virtuelt tilsyn, således er de tilsynsførende ikke fysisk til stede i hjemmeplejen. Interviews foretages dels ved brug af Teams - Microsoft kommunikations- og vidensdelingsplatform - og dels ved telefonisk opringning.

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 tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, borgerinterviews, gruppeinterview med medarbejdere samt gennemgang af den social- og plejefaglige dokumentation.

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: Hjemmeplejen Indre by / Østerbro (IBØ), Østbanegade 119, 2100 København Ø
Leder: Lulu Wilenius
Dato for tilsynsbesøg: Den 18. og 19. februar 2021. (Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2020)
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med ledelsen</li><li>• Interview af 12 borgere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper og 2 social- og sundhedsassistenter)</li><li>• Kontrol af den social- og plejefaglige dokumentation</li></ul>
Tilsynet er anmeldt en dag forinden. Fordelingen af borgerne er sket ud fra udvælgelseskriterierne for tilsynsbesøg, jf. "Tilsynskoncept 2020, uanmeldte kommunale tilsyn, SUF".
Tilsynsførende: Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn i Hjemmeplejen Østerbro. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

#### Godt og tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet målrettet og relevant med sidste års anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på relevante områder i kvalitetsarbejdet, der understøtter kvalitet og sikkerhed i opgaveløsningen. Dertil er det tilsynets vurdering, at kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko-områder, samt at organisering af kvalitetsarbejdet understøtter et systematisk datadrevet kvalitetsarbejde sideløbende med et decentralt kvalitetsarbejde.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever livskvalitet og er tilfredse med hjælpen, som muliggør, at de kan forblive i egen bolig. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at borgerne oplever at have selvbestemmelse og tryghed i hverdagen. Herunder er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever at få den hjælp, de har brug for, og at de generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. To borgere er dog mindre tilfredse med kvaliteten af den praktiske støtte.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt har faste medarbejdere, men tilsynet bemærker, at flere af borgerne giver udtryk for, at de alligevel møder mange forskellige medarbejdere eller vikarer - særligt om aftenen.

Tilsynet vurderer, at tre af de interviewede borgere har erfaring med organisatorisk borgerinddragelse.

Borgerne oplever en venlig og imødekommende dialog, samt at kontakten med medarbejderne er præget af respekt og tillid. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever organiserede og kvalificerede overgange mellem rehabiliteringscenter og hjemmepleje.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne overordnet kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for kommunikationsformer, der er individuel tilpasset den enkelte borger. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan beskrive, hvorledes borger-nes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i tilrettelæggelsen og planlægningen af plejen.

Medarbejderne har fokus på at arbejde ud fra en rehabiliterende tilgang med hensyntagen til borgernes ønsker og vaner. Det er tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde blandt andet sikres gennem dokumentation i Cura.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at skabe tryghed for borgerne samt har kendskab til indsatser, som fremmer borgernes sikkerhed og helbredssituation, herunder kan redegøre for korrekt medicin-håndtering.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er opmærksomme på at sikre en hensigtsmæssig organisering af plejen. Der er meget tilfredsstillende arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsområdet, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har relevant viden om, hvor der kan søges instrukser og vejledninger.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og anvender redskabet som det er tiltænkt. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har den nødvendige viden i forhold til anvendelse og brug af handlingsanvisninger i opgaveløsningen.

I forhold til den social- og plejefaglige dokumentation er det tilsynets vurdering, at oplysninger i forhold til borgerens mestring, motivation, ressourcer og livshistorie er udfyldt fyldestgørende i 6 ud af 12 stikprøver.

Dertil er det tilsynets vurdering, at dokumentationen i besøgsplaner generelt er af meget tilfredsstillende kvalitet. Besøgsplaner fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte og indeholder beskrivelser af, hvorledes der sikres en rehabiliterende tilgang i leveringen af hjælpen. Borgernes ønsker og vaner ses ligeledes veldokumenteret. Besøgsplaner indeholder relevante beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.

Tilsynet vurderer, at besøgsplaner generelt er overskueligt opbygget med henvisning til handlingsanvisninger og forflytningsplaner.

Enkelte besøgsplaner har mangler, hvor det vil kræve en mindre indsats at få tilrettet planerne.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling i Hjemmeplejen Indre by/Østerbro.

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at borgerne oplever at få den hjælp, de har brug for, og at de generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. To borgere er dog mindre tilfredse med kvaliteten af den praktiske støtte.	Tilsynet anbefaler, at kvalitet i opgaveløsningen i forhold til praktisk støtte italesættes i hverdagen.
Tilsynet bemærker, at borgerne generelt har faste medarbejdere, men at flere af borgerne giver udtryk for, at de alligevel møder mange forskellige medarbejdere eller vikarer - særligt om aftenen.	Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen fortsat er opmærksom på, at borgerne møder få og kendte medarbejdere.
Tilsynet bemærker, at dokumentationen i besøgsplaner generelt er af meget tilfredsstillende kvalitet. Besøgsplaner fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte og indeholder beskrivelser af, hvorledes der sikres en rehabiliterende tilgang i leveringen af hjælpen. Borgernes ønsker og vaner ses ligeledes veldokumenteret. Besøgsplaner indeholder relevante beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Tilsynet bemærker, at besøgsplaner generelt er overskueligt opbygget med henvisning til handlingsanvisninger og forflytningsplaner. Enkelte besøgsplaner har mangler, hvor det vil kræve en mindre indsats at få tilrettet planerne.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på at sikre den nødvendige kvalitet i besøgsplanerne.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p><b>Hjemmeplejen</b></p> <p>I forhold til opfølgning fra sidste tilsyn blev der umiddelbart efter tilsynet iværksat drøftelse af tilbagemeldingerne.</p> <p>I personalegruppen var der en erkendelse af, at det forcerede og hurtige tempo i udførelsen af plejen under observationsstudiet relaterede sig til nervøsitet hos medarbejderne. Observationerne har dertil afledt faglig refleksion i forhold til, hvorledes der skabes øget borgerinddragelse i opgaveløsningen. I forhold til at efterleve de hygiejniske retningslinjer har der været afholdt små repetitionsseancer i anvendelse af handsker og forklæde i plejen.</p> <p>I forbindelse med Covid-19 har der efterfølgende været en massiv fokus på brug af værnemidler. Det er ledelsens indtryk både ud fra en faglig vinkel og ud fra det oplevede forbrug af værnemidler, at der er kommet en god rutine og godt kendskab til området.</p> <p>Dertil bliver alle nye medarbejdere indført i de hygiejniske retningslinjer og politikker på området i forbindelse med introduktionen.</p> <p>Der er generelt arbejdet med at få nedsat forbruget af vikarer, ledelsen påpeger, at det er en tværgående indsats i IBØ. Der er et faldende forbrug af vikarer, som tyder på mere kontinuitet og hermed kvalitet i opgaveløsningen.</p> <p>På lokalt vis er der arbejdet med at få skabt en større kontinuitet i opgaveløsningen, herunder er der arbejdet med planlægning, samt at få etableret et mindre team omkring borgeren. Ledelsen påpeger, at IBØ har scoret flot på kontinuitet, men at der fortsat er udfordringer på området. Målet er, at en medarbejder fra teamet omkring borgeren altid skal være gennemgående.</p> <p><b>Hjemmesygeplejen</b></p> <p>Alle sygeplejegrupper er efterfølgende blevet informeret omkring anbefalinger og tilsynets fund på sygeplejeområdet. Der er arbejdet med, at medarbejderne skal kende og være mere bevidste om deres ansvarsområde. Dette praktiseres nu ved kontaktpersonordning og udarbejdelse af grundplaner. Ledelsen oplyser, at der allerede kan ses en god effekt af indsatsen, blandt andet i de udarbejdede audits ses der et kvalitetsløft inden for dokumentationsarbejdet.</p> <p>I forbindelse med nyansættelser i sygeplejen italesættes forventninger, og hvordan man arbejder med at skabe kontinuitet og kvalitet.</p> <p>Desuden orienterer ledelsen, at gældende retningslinjer for mærkning af medicin til enhver tid skal følges, og dette er pointeret over for medarbejdergruppen.</p>

<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Leder oplyser, at der de sidste 12 dage ikke har været nye smittede borgere. IBØ har generelt ikke ligget voldsomt højt med smittede borgere.</p> <p>Mængden af borgere, der er til observation for Covid-19, har været stabil gennem en længere periode. I forhold til medarbejderne har der heller ikke her været mange smittede.</p> <p>Covid-19 situation har dog præget det sidste års kvalitetsarbejde, flere indsatser har ikke været mulige at arbejde med grundet restriktioner.</p> <p>Der er arbejdet mindre centralt og mere decentralt. Der har været en opmærksomhed i forhold til at få kvalitets- og fagmedarbejdere tilknyttet grupperne, dertil har gruppelederne fået til opgave at være med i de faglige indsatser.</p> <p>Særligt har der været en opmærksomhed på at skabe forbedring på medicinområdet. Trods det, at forbedringsagentuddannelse er blevet udsat, grundet Covid-19, har der været iværksat audits på medicinområdet, som viser stabile og pæne forhold på området.</p> <p>Herunder har der været arbejdet systematisk og målrettet med området ”øjendrypning”, hvor der særligt har været fokus på borgerinddragelse. Leder påpeger, at indsatsen har givet gode resultater, og der derved fortsættes kontinuerligt med indsatsen.</p> <p>Dertil arbejdes der løbende med den sundhedsfaglige og social- og plejefaglige dokumentation, hvor der udføres audits hver uge ud fra et fastlagt antal journaler.</p> <p>Kvalitetsarbejdet er opdelt i de tre bydele. Der er konstateret en mærkbar forskel i det samlede resultat, særligt en bydel skiller sig ud med korrekte svar på 90%, hvor de to andre bydele er mere ustabile i deres svar. Ledelsen er opmærksom på forskellen og mener, at årsagen hænger sammen med, at den førende bydel har arbejdet længere med auditeringerne end de to øvrige.</p> <p>I forbindelse med auditeringerne er der feedback til gruppelederne, så der sker udvikling og tilpasset læring på området.</p>
---	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet og relevant med sidste års anbefalinger, trods udfordringer i forbindelse med Covid-19 restriktioner.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på relevante områder i kvalitetsarbejdet, der understøtter kvalitet og sikkerhed i opgaveløsningen.

#### Mål 2: Indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- eller problemområder

Emne	Data
<p>Kendte risiko- eller problemområder</p>	<p>Der har i kvalitetsarbejdet været særligt fokus på medicinområdet, hvor der afledt af UTH-området er konstateret mangler i forhold til FMK-håndteringen. Dette har afstedkommet indsatser i forhold til at få etableret nye effektive arbejdsgange på området.</p> <p>Ligeledes har faldområdet været et tema, der har været investeret mange ressourcer i. Alle borgere er blevet tilbudt faldudredning, og der i den forbindelse også blevet udført en medicingennemgang, hvis borgeren har været interesseret i dette.</p> <p>Covid-19 situationen har ligeledes foranlediget et skærpet blik på hygiejne. Der har været etableret undervisning ved hygiejnesygeplejerske og faglig opmærksomhed på at skabe øget sikkerhed på området.</p>



	<p>Ledelsen påpeger, at det overordnede kvalitetsarbejde gerne skulle være drevet af faglighed og en høj professionalitet, hvor der arbejdes med ensartet retningslinjer og med fokus på, at borgerne får leveret hjælp, svarende til deres behov med rette matchende kompetencer hos medarbejderne.</p> <p>Styrkelse af det tværfaglige arbejde omkring borgeren tager ligeledes udgangspunkt i kendte risikoparametre, og via ugentlige tavlemøder mødes medarbejderne for at styrke indsatsen omkring borgeren. Pt. prioriteres det, at fremmødet bliver i mindre grupper, grundet Covid-19 restriktionerne. Ledelsen påpeger, at her har gruppelederen også fået en mere aktiv faglig rolle, herunder at sikre, at der bliver taget hånd om somatiske problemstillinger tidligt i forløbet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet afspejler kendte risikoområder.	

<b>Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Organiseringen af kvalitetsarbejdet er etableret mere decentral end tidligere. Der er nu en kvalitetssygeplejerske i hver bydel og tanken er, at udvikling og kvalitetsarbejdet skal foregå med medarbejdere, der kender borgerne.</p> <p>Forbedringsarbejdet er organiseret i mindre forbedringsteams, hvor medarbejderne kender hinanden godt og via et trygt og tillidsbaseret fundament skal skabe kvalitet omkring borgeren.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er en forholdsvis stabil medarbejdergruppe i hver bydel, og at vikaromsætningen er stærkt dalende. Den stabile medarbejdergruppe gør, at det er muligt at arbejde sammenhængende og helhedsorienteret omkring borgeren. Kun nat-området giver fortsat lidt udfordringer.</p> <p>Dertil arbejdes sideløbende på at få organiseret en datadrevet organisation, der har fokus på udvikling af data, som kan give pejling og retning mod en organisation i udvikling.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Det er tilsynets vurdering, at organisering af kvalitetsarbejdet understøtter et systematisk datadrevet kvalitetsarbejde, sideløbende med et decentralt kvalitetsarbejde i hver bydel.	

<b>Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Ledelsen ønsker, at tilsynet har fokus på sammenhæng, og hvorledes der skabes helhed for borgeren, herunder om borgeren oplever helhed og sammenhæng i plejen/behandlingen?

## 3.2 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgerne kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Borgerne oplever, at med den hjælp og støtte, de modtager fra Hjemmeplejen, giver det god mening at være i eget hjem, dertil oplever borgerne livskvalitet ved at kunne forblive i eget hjem længst muligt.</p> <p>En borger fortæller, at hun er fast sengeliggende og har været dette i mere end et år. Borger fortæller</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Den gode hjælp fra Hjemmeplejen gør, at jeg kan forblive i eget hjem"</i>.</li> </ul> <p>En borger oplever god støtte af medarbejderne, og der lyttes til ønsker og vaner, når hjælpen leveres. Borger fortæller, at hun netop har haft besøg af en medarbejder, som kommer og træner med hende i hjemmet. Borger beskriver, at hun efter nylig overstået rehabiliteringsophold nu er visiteret til træning i hjemmet og har store forventninger til, at effekten heraf bliver god.</p> <p>En borger giver udtryk for, at han har det godt, og at det fungerer fint for ham at bo i eget hjem med den hjælp, han modtager fra Hjemmeplejen. Borger fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg hygger mig i mit hjem og går på dagcenter"</i>.</li> </ul> <p>Borger fortæller, at han lige pt. dog ikke går på dagcenter, da restriktionerne er så besværlige at finde ud af. Borger udtrykker, at han gerne vil bidrage til, at de begrænsede pladser gives til andre borgere, som har mere glæde af tilbuddet.</p> <p>En borger er meget tilfreds med hjælpen og fortæller, at medarbejderne gør alt for, at borger har en god og værdig hverdag. Borger fortæller, at medarbejderne flere gange siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er ikke dig, der er her for os, det er os, der er her for dig."</i></li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Borgerne oplever generelt, at medarbejderne spørger ind til behov og ønsker i forhold til plejen, og at de selv er med til at bestemme, hvordan plejen skal tilrettelægges og udføres.</p> <p>En borger fortæller, at han har frabedt sig en medarbejders besøg i hjemmet, hvilket til borgerens tilfredshed er blevet respekteret.</p> <p>Borgere udtrykker blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg er supertilfreds"</i>.</li> <li>• <i>"Det har aldrig været noget problem, at de ikke inddrager mig. Vi snakker om det"</i></li> <li>• <i>"Man kan sige, hvad man har lyst til - og så tager vi bare en snak"</i></li> <li>• <i>"De er gode til at holde de aftalte tidspunkter"</i></li> <li>• <i>"Det er lidt svært at have medbestemmelse, når man ikke kan kommunikere med medarbejderne pga. sprogbarriere"</i></li> </ul> <p><b>Klippekort</b></p> <p>Det er med nogen forskel, hvorvidt borgerne kan beskrive brugen af klippekortsordningen. Enkelte borgere udtrykker kendskab til ordningen og beskriver, hvordan de bruger denne. Andre borgere kan ikke redegøre herfor.</p> <p>En borger fortæller f.eks., at han ikke mener at være visiteret til ordningen, men tilsynet bemærker, at der i besøgsplanen er detaljerede beskrivelser af de aktiviteter, der tilbydes borgeren.</p>

	<p>Borger anvender oftest klip til et ekstra bad.</p> <p>En borger fortæller glad om sit klippekort, som primært anvendes til indkøb, borger oplyser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er en vidunderlig opfindelse"</i></li> </ul> <p>En borger oplyser, at hun ikke er visiteret til klippekort, men derimod har fået udleveret en iPad af SUF i december mdr. Borger er instrueret i brug af iPad'en af en medarbejder samt fået oplyst, at det vil være muligt at tilgå et virtuelt forum. Efter borgers oplysninger har dette dog aldrig fungeret. Borger påpeger, at hun nu alligevel er glad for iPad'en, som fortrinsvis bruges til at se film og tv-avisen på.</p>
Tryghed	<p>Alle borgere giver udtryk for at være trygge ved den hjælp, de modtager.</p> <p>En borger modtager skærmbesøg tre gange dagligt og fremhæver, at der er stor tryghed ved denne ordning, idet der så ikke kommer fremmende medarbejdere i borgerens bolig. Dertil bliver indsatsen altid leveret på et fast tidspunkt med genkendelige medarbejdere.</p> <p>Borger påpeger, at det ligeledes er trygt, at medarbejderne kan aflæse, når borger har det dårligt. I disse tilfælde kontaktes borgeren altid ved et opfølgende skærmbesøg, Borger påpeger desuden, at medarbejderne via deres kommunikationsform kan afværge, at borger får angstanfald.</p> <p>Borger er overrasket over, hvor godt det fungerer med skærmbesøg. Troede egentlig ikke, at skærmbesøg kunne erstatte et fysisk besøg.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever livskvalitet og er tilfredse med hjælpen, som muliggør, at de kan forblive i egen bolig.	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at have selvbestemmelse og tryghed i hverdagen.	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Pleje og støtte	<p>Borgerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for, samt at hjælpen svarer til deres behov. Flere borgere fremhæver, at de har talt med medarbejderne om, hvad de gerne vil klare selv uden andres hjælp - og hvad de ønsker at kunne få hjælp/støtte til.</p> <p>Borgeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg er rigtigt godt tilfreds med den hjælp, jeg får"</i></li> <li>• <i>"De er meget lydhøre, når jeg beder om noget"</i></li> <li>• <i>"Jeg er meget tilfreds med hjælpen"</i></li> <li>• <i>"Tager altid affald med, når det stilles frem"</i></li> <li>• <i>"Spørger altid, om der er mere, de kan hjælpe med"</i></li> <li>• <i>"Medarbejderne er meget fleksible og forstående"</i>.</li> </ul> <p>To borgere er dog ikke helt tilfredse med hjælpen til rengøring. En borger oplever, at der ikke gøres så grundigt rent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Hjælpen til rengøring var tidligere væsentlig bedre, da jeg havde en fast medarbejder"</i>.</li> </ul> <p>En borger oplyser, at hjælpen til rengøring er lidt overfladisk, og der bestemt ikke bliver støvsuget ordentligt. Borger nævner, at måtten ind til boligen er meget beskidt, samt at dørtrin aldrig bliver aftørret. Borger har flere gange påpeget dette, men det bliver sprunget over ved hver rengøring.</p>

<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Borgerne oplyser, at der i forhold til kontinuiteten i leveringen kan være udfordringer, idet der i perioder kan opleves, at der kommer en del forskellige medarbejdere i hjemmet. Flere borgere kan dog samtidig fortælle om faste medarbejdere/team, der kommer i hjemmet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er som om, der er kommet mere sammenhæng i det nu"</i></li> <li>• <i>"Det betyder meget for mig, at det er de samme medarbejdere, der kommer, da jeg er blind"</i></li> <li>• <i>"Det er for det meste de samme, der kommer"</i></li> <li>• <i>"Ved ikke, om jeg har en kontaktperson"</i></li> <li>• <i>"Det er de samme medarbejdere, der kommer en uge ad gangen"</i></li> <li>• <i>"Dem der kommer om aftenen, kender jeg ikke så godt. Der kommer mange forskellige hele tiden"</i></li> <li>• <i>"Om aftenen kommer der mange forskellige"</i></li> <li>• <i>"Det er ikke de samme, som kommer til rengøring, det påvirker kvaliteten"</i></li> <li>• <i>Der kommer mange forskellige - nogle taler dårligt dansk, det er et problem"</i></li> <li>• <i>" Bruger meget af min tid om formiddagen på at vente"</i></li> <li>• <i>"De kommer desværre ikke på et fast tidspunkt, det påvirker mig meget "</i></li> <li>• <i>"Svært at få skabt sammenhæng mellem dag og aften"</i></li> <li>• <i>"Tidspunktet de kommer, passer mig rigtigt godt"</i></li> <li>• <i>"Tiderne for hjælpen overholdes inden for en rimelig margin. Det betyder ikke så meget, hvis hjælpen ikke lige kommer på samme minut hver dag. Bare de ikke ændrer på ugedagen for hjælpen til træning og praktisk støtte, så går det fint"</i></li> <li>• <i>"Det er meget sjældent, at der ikke er kommet nogen, når klokken har passeret 8.00. Det er lige sådan, jeg gerne vil have det"</i></li> </ul> <p>Medarbejderne er bekendte med, hvilken hjælp borgerne har brug for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Medarbejderne "har styr på deres ting" og de ved, hvad jeg skal have hjælp til"</i></li> <li>• <i>"De ved, hvad jeg har brug for og er meget søde til at spørge, hvad jeg har brug for og lyst til"</i></li> <li>• <i>"De smører aldrig bare noget mad til mig, men spørger mig altid først"</i></li> <li>• <i>"De er meget omsorgsfulde og gode til at give omsorg".</i></li> </ul> <p>Borgerne oplever, at der bliver fulgt op på aftaler.</p>
------------------------------	---

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at få den hjælp, de har brug for, og at de generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. To borgere er dog mindre tilfredse med kvaliteten af den praktiske støtte. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt har faste medarbejdere, men tilsynet bemærker, at flere af borgerne giver udtryk for, at de alligevel møder mange forskellige medarbejdere eller vikarer - særligt om aftenen.

### Mål 3: Organisatorisk borgerinddragelse

Emne	Data
Organisatorisk borgerinddragelse	Tre af borgerne, som tilsynet interviewer, har tidligere prøvet at give sin personlige vurdering i forhold til tilsyn eller anden undersøgelse.

	<p>En borger fortæller, at hun flere gange har svaret på spørgsmål om tilfredshed. Borger er blind og oplyser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg vil gerne deltage, når det foregår pr. telefon"</i></li> </ul> <p>En borger har tidligere prøvet at svare på spørgsmål om tilfredshed:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er betryggende at vide, at der laves sådanne undersøgelser"</i></li> </ul> <p>En borger har også deltaget i interview og har haft gode oplevelser hermed.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at tre af borgerne har erfaring med organisatorisk borgerinddragelse.	

Mål 4: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Borgerne oplever generelt respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der tales altid pænt til mig"</i></li> <li>• <i>"Jeg skal love for, der bliver talt pænt til mig"</i></li> <li>• <i>"Du kan tro, de er gode, de medarbejdere, der kommer hos mig"</i></li> <li>• <i>"Nogle taler man meget med, mens andre er mere stille og har fokus på opgaven. Vi er jo ikke ens alle sammen. Man mærker aldrig andet end en god vilje til at hjælpe"</i></li> <li>• <i>"Nogle medarbejdere giver sig god tid, mens andre kan virke lidt for travle"</i></li> <li>• <i>"Medarbejderne taler meget pænt til mig"</i></li> <li>• <i>"De taler altid venligt til mig, og vi har det sjovt sammen. Det kan jeg godt lide"</i></li> <li>• <i>"Alle er søde, de kan dog nogle gange være svære at kommunikere med pga. sprogsvanskeligheder"</i>.</li> </ul> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og for personlige grænser.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De er gode til at tage hensyn til, at min datter også bor her"</i></li> <li>• <i>"De ringer altid på døren, før de låser sig ind"</i></li> <li>• <i>"Gode til at benytte "overtrækker", så tæpperne ikke bliver beskidte"</i>.</li> <li>• <i>" De respekterer mig altid"</i></li> <li>• <i>" Medarbejderne er meget forstående og omsorgsfulde"</i>.</li> </ul> <p>En borger påpeger dog, at en aftenvagt ikke tager overtøjet af, når han kommer på besøg. <i>"Det virker mærkeligt, men han gør det, han skal, så jeg ønsker ikke at skabe konflikt"</i> udtrykker borgeren.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en venlig og imødekommende dialog, samt at kontakten med medarbejderne er præget af respekt og tillid.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>I forhold til 10 borgere er spørgsmålet ikke relevant, idet borgerne ikke har været indlagt inden for den sidste tid eller på grund af, at borgerne ikke kan svare på spørgsmål herom.</p> <p>En borger fortæller, at hun var indlagt en måned i oktober og kom på rehabiliteringscenter herefter. Borger beskriver, at rehabiliteringsopholdet gjorde hende godt, og at hun fik gode træningstilbud. Borger fortæller desuden, at hun var særlig glad for at komme på netop dette rehabiliteringscenter, da hun i forbindelse med ægtefællens ophold på et andet rehabiliteringscenter havde helt andre og mindre gode oplevelser. Borger glæder sig over, at hun selv kom i mål i forhold til at blive trænet til igen at kunne gå med rollator.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Efter udskrivning kom en visitator på besøg allerede dagen efter".</i></li> </ul> <p>Borger fandt dette meget trygt og beskriver endeligt, at hun også var tryk ved, at der blev taget godt af hendes ægtefælle, mens hun var indlagt</p> <p>En borger oplyser, at hun har været på et rehabiliteringscenter, og at der i forbindelse med udskrivning til egen bolig var taget hånd om alt, herunder rigtige hjælpemidler i hjemmet. Borger påpeger desuden, at når der er behov for udskiftning af hjælpemidler, bliver hjælpemiddelcentralen kontak- tet, og der bliver leveret hjælpemiddel samme dag eller dagen efter.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever organiserede og kvalificerede overgange mellem rehabi- literingscenter og hjemmepleje.	

### 3.3 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbej- det	<p>Medarbejderne fortæller, at Covid-19 har bevirket en øget opmærksomhed på hygiejne og anvendelse af værnemidler. Der er iværksat forskellige tiltag, som fx at medarbejderne møder ind forskudt, og at der er ensretning på gan- gene. Medarbejderne fortæller, at de er fortrolige med anvendelsen af vær- nemidler, som de beskriver som en "indgroet vane".</p> <p>Der er også arbejdet med implementeringen af DIGI-rehab, og der afholdes tværfaglige møder med udredning og rehabiliteringsenheden, hvilket har be- virket, at medarbejderne har haft et øget fokus på rehabilitering hos øvrige borgere.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der kontinuerligt er fokus på dokumentationen, men at det har været øget i forhold til opfølgning på indsatsen og på udfyl- delse af handlingsanvisninger. Her er udført audits, og der har været afsat ekstra tid, hvor medarbejderne har gennemgået egne borgere.</p> <p>Medarbejderne genkender ikke, at der arbejdes med forbedringsmodellen, men fortæller, at der arbejdes fokuseret med medicinområdet, hvor der blandt andet afholdes undervisning ved kvalitetssygeplejersken.</p> <p>Herudover italesætter medarbejderne de utilsigtede hændelser som et om- råde, de har arbejdet med. Her er gennemgået rapporter og uddelt pjecer, hvor de utilsigtede hændelser italesættes som et værktøj til at sikre kvalite- ten.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne overordnet kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet

**Mål 2: Tilgang til arbejdet**

Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne fremhæver, at kommunikationen altid skal være ligeværdig og respektfuld. Dette gøres fx ved at være anerkendende og ved at sikre, at kommunikationen er individuelt tilpasse den enkelte borger. Hertil er relationen til borgeren af særlig betydning.</p> <p>Medarbejderne er selv opmærksomme på at have et åbent kropssprog, være aktivt lyttende og vise interesse for borgeren i kommunikationen. Hertil beskriver medarbejderne også, at de er opmærksomme på anvendelsen af fagsprog, da det er vigtigt ikke at tale hen over hovedet på borger.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at de sikrer borgernes indflydelse og selvbestemmelse ved at spørge ind til borgers ønsker og behov og ved at være lyttende. Medarbejderne beskriver, at de observerer på helheden, herunder borgers hjem og borgers kropssprog, da det kan bidrage med oplysninger, som kan medvirke til at sikre borgers selvbestemmelse.</p> <p>Det er vigtigt at være respektfuld omkring borgers hjem, hvor medarbejderne er opmærksomme på, at de træder ind som gæst. Medarbejderne fortæller, at de er nærværende og tager jakke og evt. sko af, samt at de er opmærksomme på, at vise borgerne, at de har lyst til at være der.</p> <p>Klippekort anvendes i samarbejde med borger, hvor aktiviteterne tager udgangspunkt i borgernes ønsker. Klippekortet er planlagt som en fast indsats, enten hver uge eller efter anden aftale med borger.</p>
Rehabilitering	<p>Rehabilitering er ifølge medarbejderne vedligeholdelse eller forbedring af borgers ressourcer og funktionsevne. Her arbejdes ud fra en helhedstilgang, hvor der arbejdes med kortsigtede og langsigtede mål, som fastsættes sammen med borger. Medarbejderne beskriver, at rehabilitering kan foregå i alle dele af besøget, hvor borger selv udfører de ting, som borger har ressourcer til. Medarbejderne bidrager med konkrete eksempler og oplyser, at de anvender en motiverende tilgang til borgeren og sikrer et højt informationsniveau, herunder også om eventuelle konsekvenser ved borgers fravalg.</p>
Samarbejde	<p>Når en borger er udskrevet, beskriver medarbejderne, at de kan forberede sig til besøget ved at læse udskrivningsrapporten. Efter udskrivelsen er det vigtigt, at borger indledningsvis observeres, samt at der sikres en god opstart, hvor der følges op på eventuelle forandringer.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det tværfaglige samarbejde sikres gennem dokumentation i Cura. En tjekliste understøtter, at medarbejderne kommer hele vejen omkring borger.</p> <p>Der er fokus på kontinuitet, særligt i opstarten, og medarbejderne er opmærksomme på, om der er indsatser, der kan overdrages, da dette medvirker til at sikre færre medarbejdere i hjemmet.</p> <p>Der afholdes tværfaglige konferencer, hvor medarbejdere fra sygeplejen og fra Udredningen og Rehabiliteringsenheden deltager.</p> <p>Medarbejderne fremhæver dog, at der mangler overlevering og sparring mellem dag og aften, hvor det udelukkende foregår gennem dokumentation.</p>

	Borgerne mærker det tværfaglige samarbejde ved, at der er en rød tråd mellem det, medarbejderne siger, og det borger oplever.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kommunikationsformer, der er individuelt tilpasset den enkelte borger.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvorledes borgernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i tilrettelæggelsen og planlægningen af plejen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at arbejde ud fra en rehabiliterende tilgang med hensyntagen til borgernes ønsker og vaner.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde sikres gennem dokumentation i Cura.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Tryghed skabes gennem kontinuitet, nærvær og overskud hos medarbejderne. Kendskab til borgers liv og livshistorie medvirker til at skabe tryghed, herunder også at der er en god dialog mellem medarbejder og borger, hvor der lyttes til borger.</p> <p>Medarbejderne fremhæver også, at god hygiejne og anvendelse af værnemidler er med til at sikre tryghed hos borgerne.</p> <p>For at øge sikkerheden for borgerne beskriver medarbejderne, at der er opmærksomhed omkring hjemmets indretning, herunder om der er løse tæpper, samt at borger har de rette hjælpemidler. Medarbejderne fremhæver muligheden for en trygafastende madras samt at sikre, at borger har en god ernæringstilstand. Medarbejderne sikrer tilstrækkeligt væskeindtag ved at nøde borgerne og ved evt. at føre væskeskema i en periode.</p> <p>Medarbejderne redegør for korrekt medicin håndtering, herunder at medicin ansvarlig kontaktes ved fejl, samt at der her indberettes en utilsigtede hændelse.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at skabe tryghed for borgerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til indsatser, som fremmer borgernes sikkerhed og helbredssituation, herunder kan redegøre for korrekt medicin håndtering.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>For at sikre gode hensigtsmæssige arbejdsgange beskriver medarbejderne, at alt forberedes og gøres klar, inden plejen påbegyndes. Hvis der er andre i hjemmet, sikres borgers privatliv og grænser i forbindelse med personlig pleje ved fx at skærme borger eller lukke døren.</p> <p>Når besøget skal varetages af to medarbejdere, planlægges tidspunkt for besøg fra morgenstunden, og der er altid mindst en af medarbejderne, som kender borgeren.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de oplever minimale forstyrrelser fra telefonen, men at de kan finde på at besvare opkaldet under besøget, da der er tale om arbejdsopkald.</p>



	Når medarbejderne observerer forandringer hos en borger, udsøges informationer i Cura om eventuel årsag. Herudover kan der måles værdier, og sygeplejen eller 112 kan kontaktes alt efter borgers tilstand.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at de enten dokumenterer løbende eller i den tid, der er til rådighed sidst på dagen. Medarbejderne beskriver, at de bedst kan lide at foretage dokumentationen tidstro og sammen med borger, men at det ikke altid er muligt. Hertil beskriver medarbejderne også, at de oplever, at tiden til dokumentation kan blive forkortet ved sygdom. Medarbejderne beskriver, at de har mulighed for at bede om ekstra tid til dokumentation, hvis en opgave kræver det. Det opleves, at der er god kollegial sparring i forhold til dokumentationsområdet, hvor også leder og kvalitetssygeplejerske er behjælpelig med sparring. Sygeplejen fremhæves som en god sparringspartner, og her beskriver medarbejderne det som givende at have sygeplejen placeret fysisk tæt på.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Instrukser og faglige vejledninger udsøges på VAR og bidrager med beskrivelser af, hvordan konkrete indsatser udføres. Herudover kan kommunens instrukser og vejledninger udsøges på KK-intranettet, Medarbejderne beskriver, at de primært anvender VAR i deres arbejde, og at instrukser og VAR også er gode i arbejdet med elever.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne er opmærksomme på at sikre en hensigtsmæssig organisering af plejen. Der er meget tilfredsstillende arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsområdet, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har relevant viden om, hvor der kan søges instrukser og vejledninger	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Ifølge medarbejderne er det primært kontaktpersonen, der har ansvaret for at opdatere besøgsplanen, men at alle medarbejdere har et medansvar i at sikre, at besøgsplanen er opdateret og fyldestgørende. Hertil beskriver medarbejderne, at de gør deres kollegaer opmærksomme på eventuelle mangler i besøgsplanen. Det fremhæves, at besøgsplanen skal være så detaljeret, at alle kan varetage besøget hos borger på en ensartet måde. Det er også vigtigt, at den er kort og præcist beskrevet, så den ikke bliver for lang. Medarbejderne beskriver besøgsplanen som værende deres vigtigste redskab. De fortæller, at der er plads til forbedring i forhold til at sikre fyldestgørende beskrivelse i alle besøgsplaner.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne redegør for, at der skal udarbejdes handlingsanvisninger ved alle sundhedslovsindsatser, og at det primært er sygeplejerskerne, der udarbejder handlingsanvisninger, men at social- og sundhedsassistenter også udarbejder og opdaterer handlingsanvisningerne. Medarbejderne beskriver, at de anvender handlingsanvisningerne ved opgaveoverdragede indsatser, hvor de oplever, at de ofte er udfyldt på en god og fyldestgørende måde. Dog beskriver medarbejderne, at der kan være tekniske udfordringer i forhold til, at links til VAR ikke altid virker.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner samt anvender redskabet som tiltænkt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har den nødvendige viden i forhold til anvendelse og brug af handlingsanvisninger i opgaveløsningen.

**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationbestemte observationer	Ingen bemærkninger.

**Tilsynets samlede vurdering -****3.4 DEN SOCIAL- OG PLEJEFAGLIGE DOKUMENTATION****Mål 1: Kvaliteten af dokumentationen i 'generelle oplysninger'**

Emne	Data
Er borgerens mestring, motivation, ressourcer og livshistorie udfyldt i generelle oplysninger?	For seks borgere ses beskrivelser af mestring, motivation, ressourcer og livshistorie under generelle oplysninger. For seks borgere er generelle oplysninger kun delvist beskrevet, blandt andet mangler der beskrivelse af livshistorie.
Er beskrivelserne i generelle oplysninger beskrevet, så de er af generel værdi for borgerforløbet?	For seks borgere er beskrivelserne under generelle oplysninger af værdi for borgerforløbet. Tilsynet observerer, at beskrivelserne indeholder særdeles detaljerede oplysninger, der er relevante i forhold til at sikre borgerens trivsel og livskvalitet samt i forhold til at sikre dokumentationen af vaner, ønsker, særlige behov og interesser. For seks borgere observeres mindre mangler, idet der mangler udfyldelse af livshistorie.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Det er tilsynets vurdering, at oplysninger i forhold til borgerens mestring, motivation, ressourcer og livshistorie er udfyldt fyldestgørende i seks ud af 12 stikprøver.

**Mål 2: Kvaliteten af borgerens 'besøgsplan'**

Emne	Data
Er der oprettet en besøgsplan?	Der er oprettet besøgsplan for alle borgere.

<p>Er besøgsplanen 'handle-anvisende' ift. de indsats-er som borgeren er tildelt?</p>	<p>For 10 borgere er besøgsplanen handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til de visiterede indsats-er.</p> <p>For to borgere konstateres mindre mangler</p> <p>Der mangler beskrivelse af aktuell støtte om dagen. Ved aftentilsynet beskrives kun, at borger kan lide at få rystet dynen. I forbindelse med interview med borger bliver tilsynet oplyst, at borger har frasagt sig meget af hjælpen, blandt andet aftenbesøget. Besøget om dagen har udelukkende trygheds-karakter, ifølge borger.</p> <p>I anden besøgsplan er beskrivelserne mindre handlevejledende i forhold til den personlige pleje, dertil ses ingen beskrivelser i forhold til, hvorledes og hvordan indsats til ernæring skal leveres. (I funktionsevnetilstande beskrives, at borger selv kan tilberede sin mad, når borger er kommet op i kørestolen, men ikke selv kan varme sin mad om aftenen).</p> <p>Dertil bemærkes positivt, at beskrivelserne om aftenen tager afsæt i borgers ønsker og vaner.</p>
<p>Er besøgsplanen individuel og brugbar ift. hvordan borgerens ønsker og behov imødekommes, når der udføres personlig pleje og praktiske opgaver?</p>	<p>I forhold til 11 borgere fremgår beskrivelser af borgernes ønsker og behov i relation til udførelse af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.</p> <p>Borgernes ressourcer er dokumenteret, og den rehabiliterende tilgang ses tydeligt beskrevet i forhold til f.eks. personlig pleje, mobilisering, praktiske opgaver og måltidet.</p> <p>Sundhedsfremme og forebyggende indsats er dokumenteret ved fokus på ernæring, afføringsmønstre, væskeindtagelse og hudpleje.</p> <p>I forhold til en borger ses følgende mangler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Det er ikke beskrevet, hvorledes borgers ressourcer medinddrages i skærmbesøget. Borger fortæller, hvordan borger bliver guidet og motiveret til at udføre og planlægge små daglige opgaver, dette fremkommer ikke af besøgsplanen. Hertil ses ingen beskrivelser i forhold til sundhedsfremme og forebyggelse. Borger oplyser under interviewet, at medarbejderne er gode til at observere, om borger har det godt. Der tilbydes ekstra skærmbesøg i de perioder, hvor borger har det dårligt. Hertil oplyser borger, at medarbejderne er gode til at forebygge, at borger ikke bliver grebet af angst. Medarbejderne taler roligt og spørger ind til hverdagsting og giver små venlige "skub".</li> </ul> <p><b>Klippekortsordningen:</b></p> <p>For borgere, som er visiteret til klippekortsordningen, ses dokumentation af aktiviteter typisk beskrevet i besøgsplanen.</p> <p>I handlingsanvisningen for klippekortet fremgår typisk kun standardtekst</p>
<p>Er der i besøgsplanen henvist til handlingsanvisningen for en evt. 'Støtte til indsats'?</p> <p><i>(handlingsanvisning til en opgaveoverdraget sygeplejeindsats)</i></p>	<p>I forhold til 10 ud af 11 borgere, hvor der er tale om en delegerede sygeplejeindsats, henvises til handlingsanvisningen i besøgsplanen. F.eks. medicinudlevering, øjendrypning og påsætning/aftagning af støttestrømper.</p> <p>I forhold til en borger observeres mangler, idet der henvises til handlingsanvisning for støtte til medicinindtagelse, men ikke kompressionsbehandling. Medarbejders indsats omkring støtten er beskrevet i besøgsplanen.</p>
<p>Er der sammenhæng mellem funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og besøgsplanen?</p>	<p>I forhold til 6 borgere er der generelt sammenhæng mellem beskrivelserne i funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og besøgsplanen.</p>

	Jf. dog de enkelte mangler i forhold til den delvise udfyldelse af generelle oplysninger hos 6 borgere.
Er det i besøgsplanen henvist til en evt. forflytningsplan?	I forhold til borgere, hvor det er relevant med udarbejdelse af forflytningsplan, er denne udarbejdet, og der henvises hertil i besøgsplanen.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen i besøgsplaner generelt er af meget tilfredsstillende kvalitet. Besøgsplaner fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte og indeholder beskrivelser af, hvorledes der sikres en rehabiliterende tilgang i leveringen af hjælpen. Borgernes ønsker og vaner ses ligeledes veldokumenteret. Besøgsplaner indeholder relevante beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.</p> <p>Tilsynet vurderer, at besøgsplaner generelt er overskueligt opbygget med henvisning til handlingsanvisninger og forflytningsplaner.</p> <p>Enkelte besøgsplaner har mangler, hvor det vil kræve en mindre indsats at få tilrettet planerne.</p>	

## 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 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?

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af social- og plejefaglig dokumentation.

### 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 i det virtuelle tilsyn er henholdsvis interview med ledelse og gruppeinterview med medarbejdere. Interviews vil foregå ved brug af Microsoft kommunikations- og vidensdelingsplatformen Teams. Derudover vil der blive gennemført telefonisk interview med udvalgte borgere. Der udtages stikprøver af dokumentationen. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en viden om kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager. Der indgår således ikke observationer.

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, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

De anmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2020" og den udarbejdede drejebog for virtuelle tilsyn i hjemmeplejen. Tilsynet foretages i dagtimer.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så 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.

## 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

Tak for det, den er modtaget, og jeg har kun en enkelt kommentar.

I forhold til punktet opfølgning fra sidst er der beskrevet :

”Der er generelt arbejdet med at få nedsat forbruget af vikarer, ledelsen påpeger, at det er en tværgående indsats for hele SUF”

Det vi har fortalt er, at det er en tværgående indsats i hvert fald i IBØ.

**BDO: Rapporten er tilrettet.**

Med venlig hilsen

**Lulu Wilenius**

Hjemmeplejeleder

Hjemmeplejen/Sygeplejen IBØ



## 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.