



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Hjemmeplejen Vanløse/Brønshøj/Husum

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 .....	9
3.3	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	13
3.4	DEN SOCIAL- OG PLEJEFAGLIGE DOKUMENTATION .....	16
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

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, interview af borgere, 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 Vanløse/Brønshøj/Husum (VBH), Husumvænge 9, 2700 Brønshøj
Leder: Rikke Bundgaard
Dato for tilsynsbesøg: Den 4. og 5. marts 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. Fordeling af borgerne er sket ud fra udvælgelseskriterierne for tilsynsbesøg, jf. "Tilsynskoncept 2020, uanmeldte kommunale tilsyn, SUF".
Tilsynsførende: Gitte Andersen, 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 Vanløse-Brønshøj-Husum (VBH). Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

#### Godt og tilfredsstillende

Den samlede vurdering er givet på baggrund af, at tilsynet vurderer, at der findes et solidt kvalitetsarbejde i hjemmeplejen, men at der mangler enkelte forhold for, at det er helt optimalt.

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med sidste års anbefalinger. Der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, som afspejler kendte risikoområder. Hjemmeplejens organisering understøtter kvalitetsarbejdet og medvirker til at sikre en høj kvalitet i den hjælp og støtte, som borgerne modtager.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever tryghed og livskvalitet i deres hverdag. Borgerne oplever generelt selvbestemmelse. Dog beskriver to borgere, at hjælpen leveres på forskellige tidspunkter. Tilsynet vurderer, at to borgere oplever udfordringer i forhold til klippekort, herunder opfølgning på indsatsen, og selvbestemmelse i forhold til levering af klippekort.

Tilsynet vurderer, at borgerne får den hjælp, de har behov for. Borgerne oplever generelt tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, fraset to tilfælde, hvor borgerne oplever udfordringer i forhold til påtagning af støttestrømper. Tre borgere oplever manglende kontinuitet, hvilket påvirker kvaliteten. Borgerne oplever en god kontakt til medarbejderne, herunder at der kommunikeres i en venlig og respektfuld tone.

Tilsynet vurderer, at flere borgere har været inddraget i borgerundersøgelser, enten i form af interview eller spørgeskemaundersøgelse.

Medarbejderne har, efter tilsynets vurdering, et godt kendskab til de emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet. De kan redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld og anerkendende kommunikation med borgerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har borgernes selvbestemmelse i fokus, og at de kan redegøre for arbejdet ud fra en individuel og rehabiliterende tilgang. Medarbejderne efterspørger dog strukturerede borgermøder, som understøtter det tværfaglige samarbejde yderligere.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for borgerne. Medarbejderne oplever generelt tilfredsstillende arbejdsgange i relation til plejen og dokumentationen, og de er bekendte med, hvor de kan finde instrukser, vejledninger og procedurer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsvisninger.

På baggrund af en gennemgang af den social- og plejefaglige dokumentation er det tilsynets vurdering, at beskrivelserne under generelle oplysninger har værdi for borgerforløbet. Kvaliteten i den social- og plejefaglige dokumentation ligger på et godt og tilfredsstillende niveau. Tilsynet vurderer dog, at der generelt bør rettes fokus på at sikre, at hjælpen til bad og klippekortsordningen beskrives mere handlevejledende og individuelt. Derudover vurderer tilsynet, at der med fordel kan rettes fagligt fokus på, at besøgsplaner udarbejdes efter en fælles faglig forståelse og ensartet struktur.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling i Hjemmeplejen VBH:

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at to borgere oplever udfordringer i forhold til klippekort, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opfølgning på indsatsen</li> <li>- Mulighed for opsparing af klip</li> </ul>	<p>Tilsynet anbefaler, at der følges op hos den konkrete borger. Tilsynet anbefaler samtidig, at der arbejdes målrettet med at benytte de muligheder, som klippekortet giver, hvor borgerne sikres selvbestemmelse i anvendelsen af indsatsen.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at tre borgere beskriver manglende kontinuitet, hvor medarbejderne ikke altid ved, hvilken hjælp borgerne skal have. Tilsynet bemærker, at to borgere beskriver utilfredshed i forhold til den hjælp, som de modtager til støttestrømper.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes med at sikre kontinuitet i den hjælp, som borgerne modtager. Herunder at det sikres, at medarbejderne har kendskab til den hjælp, som borgerne skal have, og at de har kompetencer til at udføre hjælpen.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at dokumentationen omkring hjælpen til bad og klippekortsordningen har delvis mangler. Dertil bemærker tilsynet, at Hjemmeplejen med fordel generelt kan rette fokus på at sikre en mere fælles faglig forståelse for opbygningen og strukturen i udfyldelse af besøgsplanerne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der rettes fokus på at sikre en fyldestgørende beskrivelse af den hjælp, som borgerne modtager, herunder hjælp til bad og klippekort. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at sikre en struktureret og ensartet opbygning af besøgsplanerne.</p>



## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p><u>Hjemmeplejen:</u></p> <p>Ved sidste års tilsyn modtog hjemmeplejen en anbefaling i forhold til at sikre kontinuitet. Hertil fortæller ledelsen, at der er lavet mindre teams omkring borgerne, og at samarbejdet mellem sygeplejerskerne og social- og sundhedsassistenter er styrket, hvilket øger oplevelsen af kontinuitet hos borgerne. Besøgsplanen italesættes løbende, da den bidrager til, at medarbejderne ved, hvilken hjælp borgeren skal have, og at der er kontinuitet og genkendelse i måden, hjælpen udføres på. Ledelsen tilføjer, at Covid-19 har udfordret arbejdet med at sikre kontinuitet, men at det er noget, der er løbende har fokus på.</p> <p><u>Sygeplejen:</u></p> <p>Sygeplejen fik ved sidste tilsyn en anbefaling i forhold til at sikre den røde tråd i dokumentationen. Ledelsen beskriver, at der er fulgt op blandt andet gennem lokal undervisning i mindre grupper. Enheden har gennemgået en del organisatoriske forandringer, hvilket har ført til, at lederne og kvalitetssygeplejerskerne er tættere på medarbejderne. Ændringen sikrer, at medarbejderne understøttes tæt i det daglige, hvilket også medvirker til at sikre en højere kvalitet, fx i dokumentationen.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Situationen med Covid-19 har skabt et øget samarbejde med Det Nære Sundhedsvæsen samt et naturligt fokus på anvendelsen af værnemidler og hygiejne. Der har været en stor koordineringsopgave i forbindelse med vaccinationer, hvor der sikres følgeskab til de borgere, som har behov. Enheden har også i samarbejde med AMKO netværket haft fokus på trivsel hos medarbejderne i tiden med Covid-19.</p> <p>Ledelsen beskriver forskellige fokusområder i kvalitetsarbejdet, herunder en understøttelse af social- og sundhedsassistenter i opgaveløsningen, da kompleksiteten er steget. Den lokale instruks for opgaveoverdragelse opdateres, og flere opgaver skal personligt opgaveoverdrages. Der er opstartet opgaveoverdragelsesmøder efter en fast struktur, hvilket også indebærer møder med en privat hjemmeplejeleverandør. Herudover er der opstartet reflekterende teams og supervision, som skal understøtte medarbejderne i de komplekse borgerforløb. Indsatsen sker gennem et samarbejde med Arbejdsmiljø København og HR, og tilbagemeldingerne fra medarbejderne er positive.</p> <p>Der er udviklet et introduktionsprogram målrettet timelønnede og skabt et netværk, som mødes en gang om måneden, hvor der kan stilles forskellige faglige spørgsmål. Begge dele medvirker til at understøtte kvaliteten i indsatsen hos borgerne, og at de timelønnede føler sig klædt på til opgaven.</p> <p>Hjemmeplejen arbejder fortsat med kompetenceudvikling i medicin håndtering for social- og sundhedsassistenter. Skærmbesøg er et kontinuerligt emne, hvor udfordringer med forbindelsen har bevirket, at nogle borgere har frameldt løsningen og har vanskeliggjort opgaven med at få nye borgere på skærm. Situationen med Covid-19 har skabt nysgerrighed på, om anvendelsen af Teams kan udvides.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, som medvirker til at styrke kvaliteten i indsatsen hos borgerne.

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

Emne	Data
Kendte risiko- eller problemområder	<p>Ledelsen beskriver, at der gennem Covid-19 er undervist via Teams, men at ikke alle medarbejdere profiterer ved denne undervisningsform. Hertil er man er begyndt at tænke i alternative muligheder for at skabe læring, blandt andet gennem små videoer.</p> <p>Der er arbejdet meget med den sundhedsfaglige dokumentation, hvor der er gennemført undervisning i mindre grupper, hvilket har fungeret godt. Der er opstartet en indsats målrettet opfølgingsdatoer. Herudover arbejdes der fortsat med Læringsteams, som understøtter læringen i Cura.</p> <p>Kompleksiteten i opgaveløsningen for sygeplejersker er ligeledes steget, hvor der løbende opstartes nye specialiserede indsatser. Herunder er der en del opgaver i forhold til varetagelsen af børn, hvor enheden arbejder med at styrke sygeplejen og hjemmeplejens kompetencer. Den øgede kompleksitet i forhold til opgavevaretagelse af børn med livstruende eller livsbegrænsende sygdom, har medført at Akutteamets målgruppe udvides til at omfatte <i>børn i alderen 0-18 år med livstruende eller livsbegrænsende sygdom, som er tilknyttet Palliativt Team for Børn og Unge (PABU)</i>.</p> <p>Organiseringen omkring de utilsigtede hændelser er ændret, hvor det nu er de faglige ledere, der varetager sagsbehandlingen. Der arbejdes blandt andet med hændelsesanalyser og cases for at sikre læringsperspektivet. Ledelsen beskriver, at fald og medicin er de områder, hvor der indrapporteres flest utilsigtede hændelser. Enheden arbejder henimod at anvende triagering, men dette er endnu ikke opstartet.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet afspejler kendte risikoområder.

**Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Der er ansat ny hjemmeplejeleder fra august 2020, og der er gennemført forskellige organisationsændringer. Ændringerne indebærer en organisering i to klynger, som hver består af to hjemmeplejegrupper og en sygeplejegruppe, med trioledelse. Fagstaben er flyttet ud i grupperne, og er dermed tæt på medarbejdere og ledere i det daglige. Mødestrukturen indebærer fagligt forum hver 14. dag og netværksmøder på tovholderfunktion i sygeplejen en gang om måneden. De faglige ledere deltager på klyngemøder for at understøtte sammenhæng og læring på tværs af organisationen.</p> <p>I aftengruppen er der ansat en aftengruppeleder, og gruppen har fået deres egen disponent. Der har været stor opmærksomhed på at styrke fagligheden i aftengruppen, og der er arbejdet målrettet med at styrke kontinuiteten i borgerbesøgene.</p>



	<p>Ledelsen beskriver, at der er stort følgeskab til den nye organisering, men at enheden er i en forandringsproces. Ændringen har blandt andet styrket samarbejdet omkring borgerne på tværs af hjemmepleje og sygepleje, og skabt et mindre ledelsesspænd, hvilket har medført færre borgerhenvendelser.</p> <p>Der har været fokus på ansættelse og fastholdelse af medarbejdere, hvilket har medført, at der ikke på nuværende tidspunkt er vakante stillinger for ledere, sygeplejersker eller social- og sundsassistenten. Herudover beskriver ledelsen, at der er et lavt personaleflow, og at sygefraværet ligger på et acceptabelt niveau.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Det er tilsynets vurdering, at hjemmeplejens organisering understøtter kvalitetsarbejdet og medvirker til at sikre en høj kvalitet i den hjælp og støtte, som borgerne modtager.	

<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?	Tilsynet er blevet bedt om at spørge medarbejderne om, hvilke muligheder og løsninger situationen omkring Covid-19 har medført.

### 3.2 INTERVIEW MED BORGERE

<b>Mål 1: At borgerne kan leve det liv, som han/hun ønsker</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Livskvalitet	<p>Borgerne beskriver, at de oplever livskvalitet i deres hverdag, og en god støtte fra hjemmeplejen. Flere af borgerne fortæller, at medarbejderne er gode til at spørge ind til, hvordan de har det, og om der er noget ekstra, de kan hjælpe med. En borger beskriver, at hjemmeplejen løser en masse opgaver, som gør, at borger kan overskue andre ting, hvilket er til stor glæde for borger. Herudover siger borgerne blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det går meget fint, det kan ikke være bedre"</i></li> <li>• <i>"De spørger, om der er noget ekstra, de kan gøre for mig"</i></li> <li>• <i>"Det er den bedste hjemmehjælp - og det er der flere, der synes"</i></li> <li>• <i>"Der er en hård gruppe, som er fantastiske. De hører, hvad jeg siger"</i></li> <li>• <i>"De er meget hjælpsomme"</i></li> <li>• <i>"De er så flinke og hjælpsomme - jeg har ikke andet end ros"</i></li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Generelt beskriver borgerne, at de oplever selvbestemmelse, hvor der bliver spurgt ind til deres ønsker og behov. Flere af borgerne fortæller, at de har haft indflydelse på det tidspunkt, som hjælpen bliver leveret på, hvilket de værdsætter. Borgerne har følgende kommentarer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Når vi taler om, hvad der skal laves i huset, så er det mig, der bestemmer suverænt"</i></li> <li>• <i>"De kommer på et fast tidspunkt hver morgen"</i></li> <li>• <i>"Det er, som jeg gerne vil have det"</i></li> <li>• <i>"De lytter til mig og til den måde, som jeg gerne vil have det på"</i></li> </ul>

	<p>To af borgerne beskriver, at besøgene bliver leveret på forskellige tidspunkter, hvilket de oplever ikke at have indflydelse på. En borger beskriver, at tidspunktet for besøg er <i>"hen i det uvisse hver dag"</i> - En anden borger fortæller, at man godt kan vente længe på besøg, og at det særligt er vikarerne, som kommer sent. Borger oplever dette som frustrerende.</p> <p>I forhold til klippekortsordningen beskriver fem af borgerne, at de har tildelt indsatsen, som de anvender og er glade for. En borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg ville ønske, at der var noget mere af det"</i></li> </ul> <p>En borger ønsker at sparre klip op, så borger kan komme en tur i supermarked. Borger fortæller, at hun har været i dialog med hjemmeplejen omkring dette, men at hun hver gang oplyses, at der kun er 30 minutter til rådighed.</p> <p>En anden borger oplyser, at hun har ansøgt om klippekort, men at hun ikke har hørt yderligere. Borger undrer sig over dette. Ved gennemgang af dokumentationen bemærker tilsynet, at indsatsen er tildelt borger, hvortil tilsynet konkluderer, at borger endnu ikke har modtaget besked om dette.</p> <p>Ledelsen er orienteret om hændelserne ved tilbagemeldingen og oplyser, at de vil følge op på de konkrete sager.</p>
Tryghed	<p>Alle borgere giver udtryk for at opleve tryghed ved at modtage hjælpen. Borgerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg kan ikke forestille mig, at det kan være bedre"</i></li> <li>• <i>"De er så gode ved mig alle sammen"</i></li> <li>• <i>"Ja, især ved de faste"</i></li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tryghed og livskvalitet i deres hverdag. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse, men at to borgere beskriver, at hjælpen leveres på forskellige tidspunkter. Tilsynet vurderer, at to borgere oplever udfordringer i forhold til klippekort, herunder opfølgning på indsatsen og selvbestemmelse i forhold til levering af klippekort.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Borgerne beskriver generelt, at de får den hjælp og støtte, de har brug for. Flere af borgerne beskriver, at de har et godt samarbejde med hjemmeplejen, hvor de oplever, at de deltager i hjælpen i et omfang, der er svarende til deres ressourcer. Flere af borgerne fortæller, at medarbejderne lytter til dem, og at der følges op på aftaler. Borgerne fortæller også, at de bliver ringet op, hvis der er ændringer, og at det er muligt for dem at ændre eller aflyse besøg, hvis de har behov for det. Borgerne fremhæver særligt en tilfredshed i kvaliteten, når besøgene varetages af faste medarbejdere.</p> <p>Borgerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg kan næsten ingenting, og de hjælper mig med alt"</i></li> <li>• <i>"Jeg vil gerne gøre så meget som muligt selv"</i></li> <li>• <i>"Især de faste er gode"</i></li> <li>• <i>"De hjælper mig - der er service på hele vejen igennem"</i></li> </ul> <p>To borgere beskriver utilfredshed i forhold til den hjælp, som de modtager til støttestrømper, særligt når indsatsen varetages af vikarer og afløsere. Borgerne fortæller, at de oplever, at strømperne ikke altid påsættes korrekt, hvilket kan medføre smerter. En borger beskriver at have hofte lange strømper, som flere medarbejdere giver udtryk for, at de aldrig har set før. Borger</p>

	<p>oplever samtidig, at flere medarbejdere godt kan reagere negativt, når borger vejleder og guider i, hvordan strømperne skal håndteres.</p> <p>En anden borger får let sår på benene i forbindelse med påtagning af støttestrømper, hvilket bekymrer borger.</p> <p>Borger vejleder derfor medarbejderne i at anvende hjælpemidler til påtagning. Borger siger, at der kun er vanskeligheder: <i>"når de ikke vil gøre det, som jeg siger"</i>. Samme borger oplyser over for tilsynet, at borger ikke fik leveret bad i sidste uge, som aftalt.</p> <p>Tilsynet har drøftet hændelserne med ledelsen.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Ni af borgerne beskriver, at de har en kontaktperson, eller at de modtager hjælp fra få faste medarbejdere. Borgerne beskriver en stor glæde ved at modtage hjælp fra medarbejdere, de kender. Hertil oplever borger, at medarbejderne kender dem, og ved, hvilken hjælp de skal have. Borgerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har en fast"</i></li> <li>• <i>"De kender mig - og de faste ved, hvilken hjælp jeg skal have"</i></li> <li>• <i>"Jeg vil gerne have, at det er den samme, der kommer"</i></li> <li>• <i>"Jeg kender dem, der kommer - det er sjældent vikarer"</i></li> </ul> <p>Tre af de borgerne, som tilsynet har talt med, beskriver manglende kontinuitet i hjælpen, hvor de oplever, at der kommer forskellige på daglig basis. Hertil oplever to borgere særlige udfordringer, som er beskrevet i relation til påtagning af støttestrømper.</p> <p>En borger beskriver, at hun har forsøgt at være i dialog med hjemmeplejen om at få en fast, men at det ikke er lykket endnu. En anden borger fortæller, at hun tidligere har haft en fast kontaktperson, men at der gennem det sidste år er kommet forskellige. Borgerne beskriver det som anstrængende, når der kommer nye, da de ofte ikke har kendskab til, hvilken hjælp borger skal have, og at de spørger meget. En borger fortæller også, at særligt vikarerne kun tænker på at komme hurtigt videre, og at de spørger på en måde, hvor borger oplever, at hun ikke kan bede om hjælpen. En borger siger også, at medarbejderne ikke altid viser ID-kort eller præsenterer sig ved navn, hvilket borger oplever som utrygt. Enkelte af de borgere, som har en fast kontaktperson, beskriver også udfordringer, når hjælpen varetages af en vikar.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er ikke spændende, at der kommer et vidt fremmede menneske morgen og aften"</i></li> <li>• <i>"Jeg bliver så forvirret, når der kommer forskellige"</i></li> <li>• <i>"Når det er en ny, skal jeg fortælle alting"</i></li> <li>• <i>"Det eneste det gælder om er at komme ud ad døren igen"</i></li> <li>• <i>"Der var en der kom og spurgte ustandseligt"</i></li> <li>• <i>"Det er forskellige, og det har jeg aldrig været vant til"</i></li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at få den hjælp, som de har behov for. Borgerne oplever generelt tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, fraset to tilfælde, hvor borgerne oplever udfordringer i forhold til påtagning af støttestrømper.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at tre borgere oplever manglende kontinuitet, hvilket påvirker kvaliteten.</p>	

Mål 3: Organisatorisk borgerinddragelse	
Emne	Data
Organisatorisk borgerinddragelse	<p>Fire af borgerne beskriver at have erfaring med at deltage i tilfredshedsundersøgelser eller andre undersøgelser målrettet deres oplevelser med at modtage hjemmehjælp. To af borgerne beskriver, at det er længe siden, og at de ikke kan uddybe. En anden borger fortæller at have deltaget i interview og spørgeskemaer, men at bogstaverne i spørgeskemaet var for små, og at borger derfor havde vanskeligheder med at læse det. En borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg synes det er rigtig godt, fx hvis der sidder nogen og er kede af det, så kan de også få sagt noget"</i></li> </ul>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at flere borgere har været inddraget i borgerundersøgelser enten i form af interview eller spørgeskemaundersøgelse.	

Mål 4: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Borgerne beskriver, at de oplever en god kontakt til medarbejderne, og at kommunikationen foregår i en venlig og respektfuld tone. Borgerne oplever også, at medarbejderne har en respektfuld adfærd, hvor de tager hensyn til borgernes personlige grænser. Borgerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har ikke noget at sætte fingeren på"</i></li> <li>• <i>"De er alle sammen søde og rare, og venlige"</i></li> <li>• <i>"Vi er en slags familie i Vanløse"</i></li> <li>• <i>"De spørger pænt, hvordan man har det"</i></li> <li>• <i>"De er søde og flinke alle sammen"</i></li> </ul>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en god kontakt til medarbejderne, herunder at der kommunikeres i en venlig og respektfuld tone.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Flere af borgerne har forskellige beskrivelser af samarbejdet mellem hjemmeplejen og egen læge eller i forbindelse med udskrivelse. Borgerne oplever generelt, at samarbejdet fungerer godt, hvor medarbejderne er gode til at følge op, når der er behov for det. En borger fortæller om en indlæggelse kort før jul, hvor hjemmeplejen stod klar, da borger blev udskrevet. En anden borger fortæller om en episode, hvor hjemmeplejen kontaktede lægen, da borger var dårlig. En borger har oplevet, at lægen kom på hjemmebesøg, efter at hjemmeplejen kontaktede lægen, hvilket borger var glad for.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever et godt samarbejde imellem sektorerne.	

### 3.3 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at Covid-19 har fyldt meget, men at det også har skabt muligheder, herunder anvendelse af Teams, og at flere tjekker mails. Teams beskrives af medarbejderne, som en god måde at sikre information på, hvor de fortæller, at de også anvender chat-funktionen. Herudover har Covid-19 medført en øget opmærksomhed på borgernes trivsel, hvor der er kigget bredere på, hvad hjemmeplejen kan tilbyde. Der er skabt et anderledes fokus på fx træning, hvor hjemmeplejen har varetaget opgaver, som tidligere blev varetaget i træningscenteret.</p> <p>Der bliver ifølge medarbejderne også gennemført kontinuerlig journalgenmængning og audit, hvilket beskrives som en tidskrævende opgave. Der har generelt været stor opmærksomhed på dokumentationen og på at de rette ting dokumenteres, da det understøtter samarbejdet over døgnet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er opstartet supervision i forhold til at sikre professionel håndtering i de psykisk belastende hjem. Der har også været fokus på tværfagligt samarbejde, rehabilitering, skærmbesøg og velfærdsteknologi. Der er arbejdet med ensomhed, hvor situationen med Covid-19 har skærpet fokus på ensomme borgere. Medarbejderne fortæller, at der er stor opmærksomhed på social- og sundhedsassistenternes rolle, hvor der blandt andet arbejdes med, hvilke opgaver de skal løse.</p> <p>Herudover opleves det, at kravene til dem bliver større og større, og at det i tiden med Covid-19 har været vanskeligt at indfri alle forventningerne, da flere medarbejdere har været fraværende. Medarbejderne beskriver det som en hård tid, hvor de har oplevet at have endnu flere roller end normalt.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til de emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for en ligeværdig, respektfuld og venlig kommunikation, hvor de blandt andet fremhæver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At man har respekt for borgeren liv, møder borgeren i deres hjem, og der hvor de er</li> <li>• At man har empati, at man sætter sig ind i, hvordan borgerne har det, og hvordan de oplever det at modtage hjælp</li> <li>• At man samarbejder med borgeren omkring indsatsen</li> <li>• At man tager det, borgerne siger alvorligt og udviser lydhørhed</li> <li>• At man udviser ro og nærvær</li> </ul>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at de løbende har fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse. Det er også noget af det, som man i et nyt forløb har særligt fokus på, blandt andet gennem forventningsafstemning med borgeren og pårørende og afdækning af livshistorien. Der bliver spurgt ind til borgerens ønsker, også i forhold til tidsrum for besøg.</p>

	I forhold til anvendelse af klippekort beskriver medarbejderne, at de dokumenterer i handlingsanvisningen, hvordan indsatsen skal leveres, og hvilke ønsker borgeren har til anvendelse af klip. Indsatsen anvendes i samarbejde med borger, og planlægges ud fra borgers ønsker.
Rehabilitering	<p>Rehabilitering er et kontinuerligt fokus i arbejdet med borgerne, hvor opgaverne udføres sammen med borgeren. Medarbejderne er støttende og anerkendende i den rehabiliterende indsats. Det er vigtigt at tænke rehabilitering tidligt og sikre, at borgerne kommer ind i en god vane, hvor der arbejdes med at bibeholde borgernes ressourcer. Rehabilitering er også vejledning i hjælpemidler til borgerne.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at man skal blive endnu bedre til at kommunikere rehabilitering med borgerne. Årsagen til indsatsen skal formidles til borgerne, så de føler sig inddraget og oplever indsatsen som værende meningsfuld.</p>
Samarbejde	<p>Hos nye borgere opstartes indsatsen typisk af en social- og sundhedsassistent, som samarbejder med borger og pårørende.</p> <p>Det interne samarbejde sikres gennem dokumentationen, hvor der sendes beskeder til øvrige vagtlag og sygeplejen, når det vurderes relevant. Samarbejdet med terapeuter forgår gennem journalnotater og opringninger.</p> <p>Medarbejderne kommer med forskellige beskrivelser af tværfaglige mødefora, hvor en medarbejder beskriver faste ugentlige møder med sygeplejen, og en anden medarbejder beskriver faste møder, hvor terapeut fra udredning og rehabilitering og pædagogen deltager. En medarbejder fortæller, at de tværfaglige møder anvendes til at gennemgå dokumentationen. Medarbejderne efterspørger struktureret tværfaglige borgermøder, hvor der følges op på udskrevne- og komplekse borgere. Ifølge medarbejderne er der dog mulighed for at søge om indsatser i hjemmet, hvor både sygepleje og hjemmepleje deltager.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterer og kan redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld og anerkendende kommunikation med borgerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har borgernes selvbestemmelse i fokus, og at de arbejder ud fra en individuel og rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne efterspørger strukturerede borgermøder, som understøtter det tværfaglige samarbejde yderligere.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan der skabes tryghed for borgerne, blandt andet gennem kontinuitet og brug af nøgle. Anvendelse af værnemidler under Covid-19 har også medført tryghed hos borgerne.</p> <p>I forhold til sikkerhed beskriver medarbejderne, at de foretager observationer og iværksætte relevante handlinger, hvor de samarbejder med borger og pårørende. De vejleder borgere i forhold til at mindske inaktivitet og sikre rette hjælpemidler, både for at forebygge decubitus og fald. Medarbejderne beskriver samarbejdet omkring hjælpemidler som godt og med en hurtig levering. Særligt i terminale forløb har medarbejderne gode erfaringer.</p> <p>Der er fokus på forebyggelse inden for demensområdet, hvor demenskoordinationer kan inddrages ved behov. Der arbejdes med forebyggelse af ensomhed gennem screening. Medarbejderne beskriver at have en stor viden på området, og at de iværksætter indsatser for at forebygge forværring.</p>



	Medarbejderne redegør for, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin. Ved uoverensstemmelser rettes henvendelse til den medicinansvarlige, som sikrer opfølgning.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for borgerne.	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Det er disponenterne, der planlægger de daglige kørelister, og social- og sundhedsassistenterne deltager i planlægningen af egne opgaver.</p> <p>Medarbejderne mødes hver morgen, hvor opgaver og planlægning gennemgås. Der er et stort ønske om, at planlægningen foretages ud fra kompetencer og ressourceområder, da det giver borgerne den højeste faglige kvalitet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de siger fra over for opgaver, som de ikke har kompetencer til, og at alle opgaveoverdragede indsatser skal godkendes, inden de kan varetages i hjemmeplejen.</p> <p>Medarbejderne har forskellige oplevelser af omfanget af forstyrrelser, hvor en medarbejder beskriver, at der er mulighed for at slå lyden fra på telefonen, men at opkald vises på det mobile device. Dette er særligt forstyrrende når der medicindispenseres, da skærbilledet skifter.</p> <p>I forhold til ændringer i borgers tilstand kommer medarbejderne med konkrete eksempler på, hvordan der handles, når der observeres forandringer. Herunder, at der anvendes TOBS, at lægen, aftenvagt og pårørende involveres, og at der følges op.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne oplever, at de får dokumenteret, det de skal, og at der primært dokumenteres sammen med borgeren, eller efter at besøget er afsluttet. Social- og sundhedshjælperne savner mere tid til dokumentationen, hvilket kan være årsag til eventuelle mangler i dokumentationen, ifølge medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de støtter hinanden i dokumentationsopgaven, og at der altid er hjælp at hente.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne redegør for, at instrukser og vejledninger udsøges via KK-intra og VAR. Medarbejderne beskriver, at de anvender VAR i hverdagen, også i samarbejdet med elever og nye kollegaer.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt oplever tilfredsstillende arbejdsgange i relation til plejen og dokumentationen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bekendte med, hvor de kan finde instrukser.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Dokumentationen i besøgsplanen varetages af alle medarbejdere, som alle har et ansvar for, at dokumentationen opdateres ved forandringer. Medarbejderne beskriver, at de anvender besøgsplanen, særligt ved nye borgere, eller hos borgere, hvor kendskabet er begrænset.</p> <p>Arbejdet med besøgsplanerne har været prioriteret, og medarbejderne beskriver selv, at kvaliteten af deres besøgsplaner er gode, hvor de oplever, at man får de oplysninger, som man skal bruge. Der arbejdes fortsat med at skabe ensartethed og struktur i alle besøgsplaner, som skal følge en fast skabelon.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne redegør for, at der udarbejdes handlingsanvisninger på alle sundhedslovsydelser og enkelte servicelovsindsatser. Medarbejderne er ansvarlige for at læse handlingsanvisningerne inden besøget, og social- og sundhedsassistenterne er medansvarlige i forhold til udarbejdelse og opdatering.</p> <p>Medarbejderne vurderer selv, at handlingsanvisningerne er af god kvalitet, hvor de er handlevejledende og beskrivende i forhold til den indsats, som borger modtager.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger, og at redskaberne anvendes som tiltænkt.	

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

### 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 alle borgere ses beskrivelser af mestring, motivation, ressourcer og livshistorie under generelle oplysninger.
Er beskrivelserne i generelle oplysninger beskrevet, så de er af generel værdi for borgerforløbet?	<p>For alle borgere er beskrivelserne under generelle oplysninger af værdi for borgerforløbet.</p> <p>Tilsynet observerer, at beskrivelserne indeholder 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.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beskrivelserne under generelle oplysninger har værdi for borgerforløbet.

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

Emne	Data
Er der oprettet en besøgsplan?	Der er oprettet besøgsplan for alle borgere.
Er besøgsplanen 'handle-anvisende' ift. de indsatser som borgeren er tildelt?	<p>For otte ud af 12 borgere er besøgsplanen handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til de visiterede indsatser.</p> <p>I forhold til fire borgere har tilsynet enkelte bemærkninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Besøgsplan skal ajourføres i forhold til ansøgning om visitation til klippekortsordningen. Borger har fået dette bevilget</li> <li>• Der mangler delvis eller helt beskrivelse af hjælpen til bad for tre borgere</li> </ul> <p>Tilsynet bemærker yderligere, at der ikke konsekvent sker udarbejdelse af handlingsanvisning for klippekortsordning. Yderligere bemærker tilsynet, at der er forskel på, hvorvidt klippekortsordningen beskrives i besøgsplanen eller ej.</p> <p>Dertil bemærker tilsynet, at på trods af, at besøgsplaner generelt er af meget tilfredsstillende kvalitet, kan Hjemmeplejen med fordel rette fokus på at sikre en mere fælles faglig forståelse for opbygningen og strukturen i udførelse af besøgsplanerne.</p>
Er besøgsplanen individuel og brugbar ift. hvordan borgerens ønsker og behov imødekommes, når der udføres personlig pleje og praktiske opgaver?	<p>I forhold til alle borgere fremgår beskrivelser af borgerens ønsker og behov i relation til udførelse af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Borgeres ressourcer, og hvorledes disse medinddrages i plejen, ses veldokumenteret, fraset i et eksempel.</p> <p>Sundhedsfremme og forebyggende indsatser er dokumenteret ved f.eks. fokus på hudpleje, væskeindtagelse, mobilisering og trykaflastning.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at det i besøgsplanerne tydeligt er dokumenteret, om borger ønsker opringning eller ej, før et besøg aflægges, eller hvis der forekommer forsinkelser i forhold til tidspunktet for, hvornår hjælpen er aftalt.</p>
Er der i besøgsplanen henvist til handlingsanvisningen for en evt. 'Støtte til indsats'? (handlingsanvisning til en opgaveoverdraget sygeplejeindsats)	<p>I forhold til alle borgere henvises i besøgsplanen til handlingsanvisningen for opgaveoverdragede sygeplejeindsatser.</p> <p>Dette ses f.eks. i relation til medicinudlevering, øjendrypning og påsætning/aftagning af støttestrømper.</p> <p>Der henvises til handlingsanvisningen herfor i besøgsplanen.</p>

Er der sammenhæng mellem funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og besøgsplanen?	I forhold til alle borgere er der sammenhæng mellem beskrivelserne i funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og besøgsplanen. Tilsynet bemærker kun i et enkelt tilfælde, at funktionsevnetilstande bør beskrives lidt mere detaljeret i forhold til egenomsorgen.
Er det i besøgsplanen henvist til en evt. forflytningsplan?	I forhold til de borgere, hvor det er relevant med udarbejdelse af forflytningsplan, foreligger denne beskrevet, og der henvises hertil i besøgsplanen.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at kvaliteten i den social- og plejefaglige dokumentation ligger på et godt og tilfredsstillende niveau. Tilsynet vurderer dog, at der generelt bør rettes fokus på at sikre, at hjælpen til bad og klippekortsordningen beskrives mere handlevejledende og individuelt. Derudover vurderer tilsynet, at der med fordel kan rettes fagligt fokus på, at besøgsplaner udarbejdes efter en fælles faglig forståelse og ensartet struktur.	

## 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>1 - Særdeles tilfredsstillende</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>2 - Godt og tilfredsstillende</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>3 - Mindre tilfredsstillende</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>4 - Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for borgernes helbred og autonomi</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>5 - Alvorlig kritik</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

### Tilsynstekst:

Mål 2: Indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendt risiko- eller problemområder. S.8 i Tilsynsrapport for Hjemmeplejen VBH/Interview med ledelsen:

3 afsnit: Komplexiteten i opgaveløsningen for sygeplejersker er ligeledes steget, hvor der løbende opstartes nye specialiserede indsatser. Herunder er der en del opgaver i forhold til varetagelsen af børn, hvor enheden arbejder med at styrke sygeplejen og hjemmeplejens kompetencer.

### Høringsvar:

Faktuel tilføjelse : Den øget kompleksitet i forhold til opgavevaretagelse af børn med livstruende eller livsbegrænsende sygdom, har medført at Akutteamets målgruppe udvides til at omfatte børn i alderen 0-18 år med livstruende eller livsbegrænsende sygdom, som er tilknyttet Palliativt Team for Børn og Unge (PABU).

**BDO: Tilføjet i rapporten.**

## 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.