



Tilsynsrapport København Kommune

Kommunal leverandør af hjemmesygepleje
Hjemmesygeplejen Indre By/Østerbro

Anmeldt ordinært virtuelt tilsyn 2020

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	DOKUMENTATION	7
3.2	INTERVIEW MED BORGERE	9
3.3	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	11
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	14
4.1	FORMÅL	14
4.2	METODE	14
4.3	VURDERINGSSKALA.....	14
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	15
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	16
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	17

Forord

Tilsynet afholdes som et virtuelt tilsyn, således er de tilsynsførende ikke fysisk til stede i hjemmesygeplejen. 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 sundhedsfaglige 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

Projektansvarlig

Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 4190 0406
Mail: 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 og tidspunkt for virtuelt tilsynsbesøg: 18. og 19. februar 2021
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med hjemmesygeplejens ledelse. (Data herfra er beskrevet i Hjemmeplejens rapport)• Interview af 12 borgere• Gruppeinterview med medarbejdere (To sygeplejersker)• Gennemgang af dokumentation <p>Tilsynet er anmeldt en dag forinden.</p> <p>Fordelingen af borgerne er sket ud fra udvælgelseskriterierne for tilsynsbesøg, jf. "Tilsynskoncept 2020, uanmeldte kommunale tilsyn, SUF".</p>
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, senior manager og sygeplejerske Mette Norré Sørensen, senior manager og sygeplejerske Gitte Duus Andersen, manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et virtuelt uanmeldt tilsyn i Hjemmesygeplejen Indre By/Østerbro.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er af særdeles tilfredsstillende kvalitet.

Der konstateres rød tråd/sammenhæng mellem helbredstilstande, indikationen på medicinske præparater og de tildelte sygeplejeydelser. Dokumentationen i forhold til medicindispensering, medicinadministration og sygeplejeydelser ud over medicin er særdeles tilfredsstillende. Der ses handlevejledende og individuelt udarbejdede handlingsanvisninger på ydelserne, og der foreligger observationsnotater, der viser løbende opfølgning på indsatserne.

Tilsynet vurderer, at borgerne får den hjælp til sygepleje, de har brug for, og at borgerne generelt er trygge ved hjælpen, de modtager. Tilsynet bemærker to borgeres udsagn og oplevelser. I forhold til den ene borger er det tilsynets vurdering, at der er taget godt hånd om en situation, hvor en borger var mindre tryk ved hjælpen til medicindispensering. Efter håndtering af situationen er borger nu igen tryk ved hjælpen. I forhold til en anden borgers oplevelse af en for sent opstartet sårpleje er det tilsynets vurdering, at Hjemmesygeplejen bør rette fokus på at sikre den nødvendige dokumentation i forhold til både faglige observationer og dokumentation af den dialog, der er foregået med borgeren. Således kan dokumentationen understøtte den gode dialog med borgeren.

Borgerne oplever generelt, at der er fast aftale om, hvilken dag sygeplejen leveres, men borgerne kender kun sjældent tidspunktet for, hvornår på dagen hjælpen leveres. Borgerne oplever ikke, at der tages telefonisk kontakt til dem før et besøg. Det er tilsynets vurdering, at flere borgere oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet. Borgerne italesætter god kontakt og dialog med medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdsgange ved ændringer i borgernes tilstand samt omkring arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne har den faglige forståelse for arbejdsgange omkring medicindispensering og -håndtering. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for observationer ved medicinadministration.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for arbejdet med handlingsanvisninger og har kendskab til, hvor der kan søges viden i instrukser, når der er behov herfor. Det er tilsynets vurdering, at handlingsanvisninger og instrukser opleves som nyttige arbejdsredskaber i medarbejdernes hverdag.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har den faglige forståelse for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med borgerne.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling i Hjemmesygeplejen:

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at borgerne generelt oplever, at der er aftale om en fast dag for levering af hjælpen til sygepleje, men at de sjældent kender tidspunktet for, hvornår på dagen hjælpen leveres.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgerne ikke oplever, at der tages telefonisk kontakt til dem før et besøg.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgerne oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at Hjemmesygeplejen implementerer indsatser, så borgerne får kendskab til tidspunktet for levering af sygeplejeydelser. Tilsynet anbefaler herunder, at Hjemmesygeplejen i højere grad gør brug af muligheden for at tage telefonisk kontakt til borgerne for information om, hvornår hjælpen leveres.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der som led i ovenstående kvalitetsarbejde også generelt rettes et fagligt og ledelsesmæssigt fokus på at skabe større kontinuitet i leveringen af sygeplejeydelser for borgerne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en borger italesætter ordning med, at borger selv ringer til Hjemmeplejen, så snart sygeplejersken har været der, og herefter kommer Hjemmeplejen og forflytter borger til kørestol.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der i forhold til den konkrete borger igangsættes en faglig refleksion mellem Hjemmeplejen og Hjemmesygeplejen om, hvorledes der i højere grad kan skabes en mere helhedsorienteret tilgang i leveringen af ydelser for borgeren. Tilsynet anbefaler herunder, at der bør sikres en arbejdsgang mellem Hjemmeplejen og Hjemmesygeplejen, så det ikke er borgers opgave at kontakte Hjemmeplejen, når sygeplejersken har været på besøg.</p>

3. DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til de enkelte målepunkter.

3.1 DOKUMENTATION

Mål 1: Der er sammenhæng mellem de tildelte ydelser og borgerens behov	
Emne	Data
Stillingtagen til helbredstilstande	Der gennemgås helbredstilstande for 12 borgere. I forhold til alle borgere er der taget stilling til alle problemområder i helbredstilstande.
Sammenhæng i dokumentationen	Hos alle borgere ses en rød tråd/sammenhæng mellem helbredstilstande, indikationen på medicinske præparater og de tildelte sygeplejeydelser. Et par borgere får ikke hjælp til medicindispensering, men der ses fin sammenhæng mellem helbredstilstande og de tildelte sygeplejeydelser.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kvaliteten af dokumentationen i helbredstilstande er særdeles tilfredsstillende, og at der er rød tråd/sammenhæng mellem helbredstilstande, indikationen på medicinske præparater og de tildelte sygeplejeydelser.	

Mål 2: Kvaliteten af medicin-dispensering er tilfredsstillende	
Emne	Data
Overholder medicindokumentationen gældende retningslinjer, herunder:	To borgere får ikke hjælp til medicindispensering. Dokumentationen på medicinlisten overholder gældende retningslinjer i forhold til alle borgere, som modtager hjælp til medicindispensering. <u>Handlingsanvisning:</u> For alle borgere er der udarbejdet handlingsanvisninger i forhold til ydelsen. Handlingsanvisningerne for medicindispensering og støtte til medicinindtagelse er beskrevet handlevejledende og individuelt. Tilsynet bemærker positivt, at der i flere handlingsanvisninger foreligger detaljerede beskrivelser, der bidrager til at understøtte patientsikkerheden. Yderligere ses relevante oplysninger i forbindelse med ydelsen beskrevet under "Generelle medicinoplysninger". Der fremgår navn og telefonnummer på apotek, information om bestilling/levering, navn på den medicinansvarlige, samt hvor medicinen opbevares. I et enkelt tilfælde mangler beskrivelse af, hvor medicinen opbevares.

	For en enkelt borger mangler evaluering af effekten af PN-medicin. Som led i fastholdelse af den høje kvalitet i dokumentationen omkring medicindispenseringsopgaver kan hjemmesygeplejen med fordel rette et fagligt fokus på at sikre dokumentationen af PN-medicinens effekt.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at dokumentationen i forhold til medicindispensering er særdeles tilfredsstillende.	

Mål 3: Kvaliteten af medicin-administration/ injektion er tilfredsstillende	
Emne	Data
Overholder medicindokumentationen gældende retningslinjer, herunder:	<p>Dokumentationen på medicinlisten overholder gældende retningslinjer i forhold til alle borgere, som modtager hjælp til medicinadministration.</p> <p>For alle borgere er der udarbejdet handlingsanvisninger i forhold til ydelsen. Tilsynet bemærker positivt, at handlingsanvisningerne for medicinadministration er beskrevet handlevejledende og individuelt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at dokumentationen i forhold til medicinadministration er særdeles tilfredsstillende.	

Mål 4: Kvaliteten af sygeplejeydelser (ud over medicin) er tilfredsstillende	
Emne	Data
Handlingsanvisninger	<p>Ved gennemgang af handlingsanvisninger på sygeplejeydelser ud over medicin ses flere eksempler på særdeles handlevejledende og ajourførte handlingsanvisninger. F.eks. ses handlingsanvisninger i forhold til blodsuktermåling, vægtmålinger, kateterpleje, kompressionsbehandling, psykisk pleje, sårpleje og påsmøring af salve.</p> <p>Der henvises til VAR i handlingsanvisninger, og der foreligger dato for opfølgning. Borgerens samtykke til indsatserne er dokumenteret.</p> <p>Under observationer fremgår relevante notater i forhold til borgernes helbredstilstand. Der ses blandt andet løbende opfølgninger, som er tilrettet i handlingsanvisningerne, og der ses et eksempel på et forløb, hvor der har været dialog om emnet "fravalg af genoplivning". Yderligere ses særdeles relevante notater i forbindelse med observationer omkring sårpleje, hvor indsatsen løbende er ændret i forhold til de observationer, der er gjort.</p> <p>Der foreligger dokumentation af blodsukkerværdier og vægtmålinger, hvor dette er relevant.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at handlingsanvisninger i relation til sygeplejeydelser ud over medicin er af særdeles tilfredsstillende kvalitet, og at der foreligger notater, der viser løbende opfølgning på indsatserne.	

3.2 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: Kvaliteten af sygeplejeydelser er tilfredsstillende	
Emne	Data
Tryghed ved sygeplejen	<p>Borgerne giver udtryk for at være trygge ved den hjælp, de modtager til sygepleje.</p> <p>Borgerne udtrykker blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De kommer fast hver 14. dag, og det har de styr på. Aldrig nogen problemer med det".</i> • <i>"Jeg er meget tryk ved hjælpen - også når det er vikarer. Alle ved, hvad de skal lave og kan deres fag. Vi stoler på dem, der kommer. Bortset fra når de kommer til at smide mine nøgler væk",</i> udtrykker borgeren let grinnende. <i>"Nu har jeg fået digital døråbner, så er det problem er overstået".</i> • <i>"Jeg er meget tryk ved den hjælp, jeg får af sygeplejerskerne. De er gode til at lægge katheter".</i> • En borger er tryk ved at benytte sygeplejeklinikken, hvilket gør, at borger ikke skal tage stilling til, om det er en <i>"rigtig sygeplejerske"</i>, der kommer i hjemmet. Borger har tidligere været udsat for forsøg på tricktyveri. <p>En borger fortæller, at hun tidligere har været utryk i forbindelse med dispensering af medicin, da borgeren havde mistanke om, at der blev fejldispenseret. Ifølge borgeren, blev borgers helbredstilstand påvirket, og sammen med egen læge blev en medicinfejl opdaget. Tilsynet har haft kontakt til ledelsen omkring hændelsen, idet der ikke fremkommer dokumentation på området. Tilsynet bliver oplyst, at medarbejderne ikke er bekendte med, at der har været dispenseret forkert medicin hos den konkrete borger.</p> <p>Social- og sundhedsassistenten, som tidligere kom i hjemmet, oplyser, at borger var meget bekymret for, om social- og sundhedsassistenten lavede en dispenseringsfejl, og derfor er dispenseringsopgaven overgået til sygeplejen. Borger fortæller, at medicinen nu dispenseres af sygeplejersker, hvilket borger er tryk ved.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne er trygge ved den hjælp, de modtager til sygeplejen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er blevet taget godt hånd om en situation, hvor en borger var mindre tryk ved hjælpen til medicindispensering. Efter håndtering af situationen er borger nu igen tryk ved hjælpen.</p>	

Mål 2: Der er sammenhæng mellem de tildelte ydelser og borgerens behov	
Emne	Data
Sammenhæng mellem ydelser og borgerens behov	<p>Borgerne giver generelt udtryk for, at de får den hjælp til sygepleje, som de har brug for.</p> <p>Borgerne har modtaget senest planlagte besøg.</p> <p>En borger har dog oplevelsen af, at man er kommet for sent i gang med opfølgning på sårplejen trods det, at borger har opfordret sygeplejersken til at henvende sig til lægen med henblik på ændret behandling. Tilsynet bemærker, at korrespondance-meddelelse netop er afsendt i journalen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne får den hjælp til sygepleje, som de har behov for, og at aftaler overholdes.

Tilsynet vurderer dog, at en borger har oplevelsen af, at hjælpen til sårpleje er kommet for sent i gang. Tilsynet vurderer, at Hjemmesygeplejen bør rette fokus på at sikre den nødvendige dokumentation i forhold til både faglige observationer og dokumentation af den dialog, der er foregået med borgeren. Således kan dokumentationen understøtte den gode dialog med borgeren.

Mål 3: Borgeren oplever god kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen

Emne	Data
Kontakt og respekt	<p>Borgerne har forskellige oplevelser af, hvorvidt medarbejderne kommer som aftalt, samt hvorvidt de kender til tidspunktet for hjælpen til sygepleje.</p> <p>Borgere udtrykker f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De kommer på faste ugedage, og det passer mig fint"</i> • <i>"De informerer mig altid på forhånd, hvornår det er tid til, at jeg skal have skiftet mit kateter"</i> • <i>"Jeg kommer i sygeplejeklinikken og får oplyst tidspunkt, som nedskrives på kort. Det fungerer godt. Der er aldrig ventetid. Det er blot lidt hårdt at gå ud, når vejret er dårligt, men det holder mig i gang"</i> • <i>"De kommer normalt til en fast tid. Det er fuldstændig, som det skal være".</i> Borger oplyser, at det dog sker en gang i mellem, at borger har spist morgenmad før blodsuktermåling. <p>Andre borgere giver udtryk for, at de ikke kender til tidspunktet for, hvornår medarbejderne kommer.</p> <p>Borgerne udtrykker f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kender ugedagen, men ikke tidspunktet for, hvornår de kommer. Jeg har ikke oplevet, at de ringer og informerer mig"</i> • <i>"De kommer bare - jeg har ikke oplevet, at de først ringer til mig"</i> • <i>"Det er lidt irriterende, at man aldrig ved, hvornår på dagen, de kommer. Man sidder bare og venter"</i> • <i>"Der er ikke særlig aftale om tidspunkt for besøget. Men det gør ikke noget. Jeg er jo altid hjemme"</i> • <i>"De kommer hver 14. dag om formiddagen".</i> Borger fortæller dog, at i sidste uge måtte borger ringe og høre, om de havde glemte borger. Det står i borgers journal, at der skal ringes, men dette efterleves ikke konsekvent ifølge borger • En borger er mindre tilfreds med sygeplejerskernes måde at overholde tidspunkter på. <i>"Der går meget tid med at vente på dem"</i>. Borger forklarer, at han fx ikke kan komme ud af sengen, før sygeplejerske har udført sårpleje. <i>"Der er aldrig en dag, hvor de kommer på samme tidspunkt"</i>. Det upræcise tidspunkt for sygeplejerskens levering af hjælpen gør, at Hjemmeplejen også bliver påvirket ifølge borger. Der er nu etableret en ordening med, at borger kan ringe til Hjemmeplejen, så snart sygeplejersken har været der, og herefter kommer Hjemmeplejen og forflytter borger til kørestol. <p>Tilsynet bemærker, at flere borgere under interviewet giver udtryk for, at der kommer mange forskellige medarbejdere til udførelse af sygeplejeopgaven.</p>

	<p>Borgerne oplever, at alle medarbejdere kommunikerer i en respektfuld tone og udviser en respektfuld adfærd.</p> <p>Borgere udtrykker eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De er meget søde, og det fungerer fint. De klarer det hele selv. Hvis der kommer en ny - hjælper jeg til rette med, hvor tingene er. Jeg giver dem fred til at dosere, så der ikke sker fejl. Der kommer mange forskellige"</i> • <i>"Der kommer mange flere forskellige medarbejdere til medicindispensering og mange, jeg aldrig har set før. Alle ved, hvad de skal lave, så det er der ikke noget at klage på".</i> Borger fortæller, at hun mest taler med de sygeplejersker, hun kender. <i>"Vikarerne er ofte ikke så interesserede i at snakke - måske de aldrig kommer her igen".</i> • <i>"Der kommer en del forskellige medarbejdere"</i> • <i>"Jeg kender mange af sygeplejerskerne"</i> • <i>"De tager altid blå overtræksko på. Man kan altid ringe, og de aftaler, der laves, går videre"</i> • <i>"De kender mig rigtigt godt, da jeg har haft sårpleje før. Det er de samme der kommer".</i> <p>En borger fortæller, at medarbejderne altid udviser respekt for, at der også bor en anden i boligen.</p> <p>Et par borgere italesætter, at de ikke helt har styr på, hvilke medarbejdere der repræsenterer Hjemmeplejen, og hvilke der repræsenterer Hjemmesygeplejen.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever, at der er aftale om en fast dag for levering af hjælpen til sygepleje, men at de sjældent kender tidspunktet for, hvornår på dagen hjælpen leveres.

Borgerne oplever ikke, at der tages telefonisk kontakt til dem før et besøg.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever god kontakt og dialog med medarbejderne.

Flere borgere italesætter, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet.

3.3 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Der er sammenhæng mellem de tildelte ydelser og borgerens behov	
Emne	Data
Arbejdsgange ved ændringer i borgernes tilstand	<p>Medarbejderne fortæller, at de som udgangspunkt udfører TOBS, når de observerer forandringer i borgers tilstand, og at algoritmen herefter følges.</p> <p>På hverdage kan egen læge kontaktes, og akutteamet kan fx bistå med måling af infektionstal, hvis dette ordineres. I weekender beskriver medarbejderne et godt samarbejde med 1813.</p> <p>Alt efter borgers tilstand, og ud fra hvad algoritmen viser, kan der iværksættes handlinger som indlæggelse eller observation af borger over en periode.</p> <p>Samarbejde på tværs af vagter og med sygeplejekoordinationen sikres gennem dokumentation i Cura, hvor der lægges en opgave. Der kan også følges op med fysisk overdragelse af informationer, hvis der fx er tale om en terminal borger, eller hvis TOBS er udført sent i vagten.</p>
Arbejdet med borgers journal	<p>Der redegøres for, at medarbejderne tjekker fælles opgaver, FMK og eksterne beskeder to gange i vagten, hvorefter der iværksættes relevante handlinger ud fra en prioritering af opgaverne.</p>

	Dokumentationen foretages primært på kontoret, men kan også varetages tidstro, hvis en indsats fx skal visiteres akut, eller hvis en borger skal indlægges. Medarbejderne fortæller, at det ind imellem kan være vanskeligt at få dokumenteret tidstro, da de prioriterer, at borgerbesøgene tages på de aftalte tidspunkter.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdsgange ved ændringer i borgernes tilstand samt omkring arbejdet med dokumentationen.

Mål 2: Kvaliteten af medicin-dispensering er tilfredsstillende

Emne	Data
Håndtering af medicin	I forhold til håndteringen af borgers medicin beskriver medarbejderne, at det er vigtigt at sikre overensstemmelse mellem LMK og FMK inden besøget, og at de under besøget blandt andet kontrollerer, at præparat og styrke er korrekt, samt at der er tilstrækkelig medicin til fuld dispensering. Medarbejder pointerer, at netop fordi man er ekstra påpasselig med at sikre tilstrækkelig medicin til doseringerne, opstår der ikke situationer med efterdispensering. Der dispenseres altid kun til hele æsker, ifølge medarbejderen.
Gældende retningslinjer for medicindispensering	Medarbejderne redegør med faglig overbevisning for gældende retningslinjer for medicindispensering og oplyser, at der naturligt arbejdes efter denne. Der indhentes samtykke, hvis borgers medicin skal låses ned, og medicinkasserne anvendes efter aftale med borgerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdsgange omkring medicindispensering og håndtering af medicin.

Mål 3: Kvaliteten af medicin-administration/ injektion er tilfredsstillende

Emne	Data
Observationer ved medicinadministration/ injektion	Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for observationer i forbindelse med medicinadministration. Medarbejderne beskriver f.eks., at der ved medicinske plastre anvendes plaster-skema, som understøtter korrekt påsætning, samt at de er opmærksomme på, at gammelt plaster fjernes, inden der påsættes nyt. Hvis borger støttes til administration af medicinsk savle udarbejdes en handlingsanvisning, der tydeligt beskriver, hvilke observationer der skal foretages, samt i hvilken periode salven skal anvendes. Hos borgere med diabetes observeres blodsukkerværdier, og ansvarlig læge inddrages ved ændringer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for observationer ved medicinadministration.

Mål 4: Kvaliteten af sygeplejeydelser (ud over medicin) er tilfredsstillende	
Emne	Data
Arbejdet med handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne beskriver, at der udarbejdes handlingsanvisninger ved alle nye indsatser, og at det sikres, at borgers samtykke dokumenteres.</p> <p>Opfølgning på indsatsen sker ved den ansvarlige sygeplejerske, blandt andet ved tværfaglige møder, hvor medarbejdere fra Hjemmeplejen også deltager.</p> <p>Sygeplejerskerne oplever, at kvaliteten af handlingsanvisningerne er blevet bedre, men at der fortsat er plads til forbedringer. Dette er primært gældende i forhold til opfølgning, hvor beskrivelsen ikke altid er svarende til den aktuelle handling, der udføres. Opdateringen er særligt en udfordring i perioder, hvor der er mange vikarer, da det påvirker kontinuiteten i besøget.</p>
Gældende instrukser	Hvis sygeplejerskerne oplever tvivl om, hvordan en opgave skal udføres, anvendes VAR eller KK-intra til at udsøge relevante vejledninger og instrukser. Hjemmeplejens kvalitetssygeplejerske er også behjælpelig med sparring, hvis svaret på problemstillingen fx ikke kan udsøges i VAR.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Medarbejderne kan fagligt redegøre for arbejdet med handlingsanvisninger og har kendskab til, hvor der kan søges viden i instrukser, når der er behov herfor.	

Mål 5: Borgeren oplever god kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen	
Emne	Data
Kommunikation og adfærd	<p>For at sikre en respektfuld og anerkendende adfærd beskriver medarbejderne, at det er vigtigt at vise respekt for hjemmet, hvor man præsenterer sig og fortæller, hvor man er fra, og at man tager sine sko af eller blå-overtrækssko udover.</p> <p>Medarbejderne fremhæver også, at de er opmærksomme på, at tidspunktet for besøgene skal tilpasses borgers hverdag og rytme. Dette kan fx gøres ved at inddrage borger i planlægningen eller ved at ringe til borger på dagen for besøget og oplyse om, hvilket tidspunkt man planlægger at komme på besøg.</p> <p>For at sikre den gode kommunikation har medarbejderne fokus på, hvilken tiltaleform borgerne ønsker, samt at der tales tydeligt og i en respektfuld tone. Hertil er det også vigtigt, at medarbejderne kommer ind i hjemmet på en ordentlig måde. Medarbejderne beskriver relationsarbejdet som værende af betydning for kommunikationen, og at kontinuiteten især er vigtig, da det medvirker til at sikre kendskab mellem borger og medarbejder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forståelse for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med borgerne.	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

Københavns Kommune har i ”Tilsynskoncept 2020” fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatsene. 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 dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmesygeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder og gældende praksis.

4.2 METODE

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

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

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

De anvendte metoder 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 den sundhedsfaglige dokumentation. 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

1 - Særdeles tilfredsstillende

- 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.

2 - Godt og tilfredsstillende

- 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.

3 - Mindre tilfredsstillende

- 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.
- Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.

4 - Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for borgernes helbred og autonomi

- Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser
- Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelser i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis
- Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred
- Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi
- Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.

5 - Alvorlig kritik

- Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser
- Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelser i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis
- Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred
- Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi
- Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.

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.

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 hjemmesygeplejen. 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

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Ingen bemærkninger.

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.