



Tilsynsrapport København Kommune

Kommunal leverandør af hjemmesygepleje
Hjemmesygeplejen Vanløse/Brønshøj/Husum

Anmeldt ordinært virtuelt tilsyn 2020

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	5
3.	DATAGRUNDLAG	6
3.1	DOKUMENTATION	6
3.2	INTERVIEW MED BORGERE	7
3.3	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	9
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	13
4.1	FORMÅL	13
4.2	METODE	13
4.3	VURDERINGSSKALA.....	13
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	14
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	15
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	16

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: Hjemmesygeplejen Vanløse/Brønshøj/Husum (VBH), Husumvænge 9, 2700 Brønshøj
Leder: Rikke Bundgaard
Dato og tidspunkt for virtuelt tilsynsbesøg: Den 4. og 5. marts 2020
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 (2 sygeplejersker)• Gennemgang af dokumentation <p>Tilsynet er anmeldt en dag forinden. Fordeling af borgerne er sket ud fra udvælgelseskriterierne for tilsynsbesøg, jf. "Tilsynskoncept 2020, uanmeldte kommunale tilsyn, SUF".</p>
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, 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 Vanløse/Brønshøj/Husum.

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

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i forhold til medicindispensering, medicinadministration og sygeplejedydelser ud over medicin er særdeles tilfredsstillende. For alle indsatser foreligger relevante notater, der viser løbende opfølgning - dog frasat i et enkelt tilfælde, relateret til observationer af en borgers risiko for tryksår.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af dokumentationen i helbredstilstande ligger på et godt og tilfredsstillende niveau. I forhold til tre borgere har Hjemmesygeplejen en mindre udfordring i forhold til at sikre rød tråd/sammenhæng mellem oplysningerne i helbredstilstande og den medicinske behandling, som borgerne er sat i. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op herpå.

Borgerne er trygge ved den hjælp, de modtager fra sygeplejen. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at få den hjælp til sygepleje, som de har behov for. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever overholdelse af aftaler, og at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og venlig måde. Borgerne oplever, at der udvises respekt for deres levevis. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever rimelig tilfredsstillende kontinuitet i leveringen af sygeplejen. Nogle borgere beskriver, at der kommer faste sygeplejersker. Borgerne italesætter ikke problemer med, at de kun kender ugedagen for besøget og ikke er vidende om det nærmere tidspunkt for, hvornår på dagen besøget aflægges.

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for medicinadministration og arbejdsgange omkring medicindispensering. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for observationer ved medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdet med handlingsanvisninger og har relevant kendskab til gældende instrukser. Det er tilsynets vurdering, at redskaberne anvendes som tiltænkt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forståelse for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med borgerne. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne har fokus på, at hjælpen til sygepleje planlægges i et samarbejde med borgerne og ud fra borgerens ønsker.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der i forhold til tre borgere mangler overensstemmelse mellem beskrivelserne af borgernes helbredsmæssige udfordringer og den medicinske behandling, som borgerne er sat i.	Tilsynet anbefaler, at Hjemmesygeplejen retter fagligt fokus på at sikre korrekt dokumentation i helbredstilstande.

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 ni ud af 12 borgere er der rød tråd/sammenhæng mellem helbredstilstande, indikationen på medicinske præparater og de tildelte sygeplejeydelser. Hos tre borgere ses følgende mangler: <ul style="list-style-type: none"> • Helbredstilstande mangler beskrivelse af en borgers helbredsmæssige udfordringer relateret til øjensygdom og periodevise smerter. Borger er i medicinsk behandling herfor • Helbredstilstande mangler beskrivelse af borgers helbredsmæssige udfordring relateret til luftvejssygdom. Borger er i behandling herfor • Helbredstilstande mangler beskrivelse af borgers udfordringer relateret til smerte og udskillelse. Borger er i medicinsk behandling herfor
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at kvaliteten af dokumentationen i helbredstilstande ligger på et godt og tilfredsstillende niveau. Tilsynet vurderer, at Hjemmesygeplejen i forhold til tre borgere har en mindre udfordring i forhold til at sikre rød tråd/sammenhæng mellem oplysningerne i helbredstilstande og den medicinske behandling, som borgerne er sat i.	

Mål 2: Kvaliteten af medicin-dispensering er tilfredsstillende	
Emne	Data
Overholder medicindokumentationen gældende retningslinjer, herunder:	Dokumentationen på medicinlisten overholder gældende retningslinjer i forhold til alle borgere, som modtager hjælp til medicindispensering. <u>Handlingsanvisning:</u> Der er udarbejdet handlingsanvisninger i forhold til ydelsen. Handlingsanvisningerne for medicindispensering og støtte til medicinindtagelse er beskrevet handlevejledende og individuelt. Der foreligger dokumentation af borgers samtykke og via link henvises til VAR. For en borger i behandling med et risikosituationslægemiddel foreligger handlevejledende og individuelt udarbejdet handlingsanvisning. Feltet "Generelle medicinoplysninger" lever op til gældende krav på området.
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><u>Handlingsanvisning:</u> For alle borgere er der udarbejdet handlingsanvisninger i forhold til ydelsen. Handlingsanvisningerne for medicinadministration er beskrevet handlevejledende og individuelt. Der foreligger dokumentation af borgers samtykke og via link henvises til VAR.</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.</p> <p>Der henvises til VAR i handlingsanvisninger, og der foreligger dato for opfølgning. Borgerens samtykke til indsatserne er dokumenteret.</p> <p>Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger for blandt andet kateterpleje, stomi-pleje, kropsbårne hjælpemidler, sårpleje og mave/tarmproblemer.</p> <p>Under observationer fremgår relevante notater i forhold til borgernes helbredstilstand. Observationsnotater giver et godt overblik over den seneste opfølgning, der er foretaget, og hvilke særlige områder der skal observeres fremadrettet.</p> <p>I et enkelt tilfælde mangler dokumentation af de observationer, der skal gøres i forbindelse med en borgers tryksår. I handlingsanvisning er det beskrevet, at sår skal tilses og vurderes to gange ugentligt. Der foreligger ikke konsekvent notater på de ugentlige observationer, der er gjort.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at handlingsanvisninger i relation til sygeplejeydelser ud over medicin er af særdeles tilfredsstillende kvalitet. For alle indsatser foreligger relevante notater, der viser løbende opfølgning på indsatserne - dog fraset i et enkelt tilfælde.

3.2 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: Kvaliteten af sygeplejeydelser er tilfredsstillende

Emne	Data
------	------

Tryghed ved sygeplejen	<p>Borgerne beskriver, at de er trygge ved den hjælp og støtte, som de får fra sygeplejerskerne, der kommer i deres hjem. Flere af borgerne beskriver, at de også er trygge ved samarbejdet, hvor de oplever, at sygeplejerskerne kommer, når de har brug for det:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Hvis der er noget, ringer hun (social- og sundhedsassistenten) efter en sygeplejerske, og så kommer de med det samme"</i> • <i>"Ja, sygeplejerskerne er jeg helt tryk ved"</i> • <i>"Ja, dem der har været her hidtil, kender jeg alle sammen"</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at borgerne er trygge ved den hjælp, de modtager til sygeplejen.	

Mål 2: Der er sammenhæng mellem de tildelte ydelser og borgerens behov	
Emne	Data
Sammenhæng mellem ydelser og borgerens behov	<p>Borgerne beskriver, at den tildelte sygepleje svarer til deres behov, og at de får leveret den hjælp, som de har brug for. Flere af borgerne beskriver, at sygeplejen tager dem alvorligt og reagerer ved forandringer.</p> <p>Borgerne beskriver, at sygeplejen kommer på faste dage. Det er kun få borgere, der fortæller, at der også er besøg på faste tidspunkter. En enkelt borger beskriver, at sygeplejen kommer på forskellige tidspunkter hver gang. Borgerne udtrykker ikke problemer med, at de ikke kender det præcise tidspunkt for, hvornår medarbejderne kommer på dagen. Borgere udtrykker f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De reagerer hurtigt, hvis der er ændringer og får fat i lægen"</i> • <i>"Når jeg ringer, så kommer de"</i> • <i>"De kommer ved 11-tiden, og så er de her en 20 minutters tid"</i> • <i>Jeg har ikke noget at klage over"</i> • <i>"Det fungerer meget godt"</i> • <i>"De kommer på faste dage, men forskellige tidspunkter"</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at få den hjælp til sygepleje, som de har behov for, og at aftaler overholdes.	

Mål 3: Borgeren oplever god kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen	
Emne	Data
Kontakt og respekt	<p>Borgerne oplever, at aftalerne bliver overholdt, og at sygeplejerskerne kommunikerer på en respektfuld og venlig måde. Borgerne oplever, at der udvises respekt for deres levevis. Nogle af borgerne har en fast sygeplejerske, og flere beskriver, at de kender dem, der kommer.</p> <p>En enkelt borger beskriver, at sygeplejerskerne ofte har meget travlt.</p> <p>Derudover kommer borgerne med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er ingen problemer"</i> • <i>"Der kommer som regel en fast sygeplejerske - de er søde alle sammen"</i> • <i>"De er søde, og taler pænt"</i> • <i>"De er så velopdragne"</i> • <i>"De er søde alle sammen og hjælpsomme"</i> • <i>"Jeg har ikke noget at klage over"</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • ”Absolut - Der er ikke nogen af sygeplejerskerne, som jeg kan sige noget negativt om. Det man siger, bliver taget op” • ”De er søde og flinke og hjælpsomme”
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever overholdelse af aftaler, og at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og venlig måde. Borgerne oplever, at der udvises respekt for deres levevis.	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever rimelig tilfredsstillende kontinuitet i leveringen af sygeplejen.	

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>Sygeplejerskerne redegør for, at der udsøges oplysninger i Cura, herunder helbreds-tilstande og generelle oplysninger, for at danne sig et overblik over borgerens habituelle tilstand. Herefter iværksættes relevante handlinger, alt efter hvilke forandringer, der observeres hos borgeren. Fx kan ændringer i funktionsevnetilstanden medføre øget plejebæhov, som kan varetages af Hjemmeplejen og søges ved henvendelse til visitationen. Forandringer kan også indebære, at borgeren henvises til et rehabiliteringsforløb eller ophold på en af kommunens rehabiliteringspladser.</p> <p>Sygeplejerskerne beskriver en systematisk anvendelse af TOBS, hvor algoritmen efterfølgende følges. Akutteammet og læger involveres, når det er nødvendigt. Hvis borgeren har behov for at blive observeret yderligere, fx gennem andre vagtlagt, kan der søges indsatser hos sygeplejekoordinationen.</p>
Arbejdet med borgers journal	<p>Der er mange områder i dokumentationen, hvor borger skal samtykke, eller hvor borgers oplevelse skal beskrives, og sygeplejerskerne beskriver derfor, at de tilstræber at udføre dokumentationen, mens de er hos borgerne, da det sikrer, at borgerne involveres.</p> <p>Der arbejdes systematisk og struktureret med dokumentationen, hvor der er udarbejdet forskellige hjælpeværktøjer, herunder en tjekliste, som anvendes ved opstart af nye borgere, og standardskabeloner til de mest gængse handleplaner.</p> <p>Sygeplejerskerne beskriver, at de søger at skabe et overblik over borgerne ved at anvende hele journalen, hvor de oplever at kunne finde mange gode og anvendelige oplysninger. Sygeplejerskerne beskriver, at dokumentationen kan tage tid, når man arbejder ud fra en forløbsstankegang, hvor de oplever sig udfordret af, at der er forskellige sygeplejersker og vikarer involveret i forløbet. Sygeplejerskerne beskriver det som givende for borgeren og forløbet, når der tænkes helhedsorienteret frem for blot at kigge på den enkelte indsats.</p> <p>Sygeplejerskerne beskriver, at arbejdet med opfølgingsdatoer er påbegyndt, og at det er en hjælp i forhold til at sikre systematisk opfølgning.</p>
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	<p>Sygeplejerskerne beskriver, at der anvendes mobile medicinrum og farvede poser i forbindelse med medicin håndtering. Opbevaringen fungerer godt, hvor særligt de farvede poser beskrives som et godt hjælperedskab, der er med til at sikre systematik og struktur i opgaveløsningen. Herudover er de farvede æsker hos ægtepar også noget, som sygeplejerskerne fremhæver som et godt redskab.</p> <p>Sygeplejerskerne redegør for, at det er nødvendigt at skabe den rette plads i hjemmet, når medicinen håndteres, da det understøtter en god systematik. Herudover kræver opgaven både tid, ro og omhyggelighed, hvor sygeplejerskerne beskriver at være opmærksomme på helheden i forhold til borgeren situation. Det kan fx være, at borger har behov for støtte til indtagelse af medicin, hvorefter rette indsatser søges.</p>
Gældende retningslinjer for medicindispensering	<p>Sygeplejerskerne kan fagligt redegøre for, hvordan der sikres korrekt dispensering af medicin. Sygeplejerskerne kender og anvender gældende retningslinjer for medicindispensering og fortæller, at der herudover udleveres en pjece til borgerne, som beskriver de forventninger, der er til samarbejdet i forhold til medicindispensering.</p> <p>Sygeplejerskerne redegør for, at FMK gennemgås inden hver dispensering, og at det er vigtigt at være omhyggelig i sikringen af overensstemmelse mellem FMK og LMK. Opgaven med medicindispensering kræver omhyggelighed, hvor sygeplejerskerne beskriver, at de også er kritiske og undrende over for den medicin, som borgerne får og involverer lægen, hvis der er behov for seponering af et præparat.</p> <p>Når medicindispenseringen udføres, beskriver sygeplejerskerne, at det er vigtigt at benytte rette effektueringer, hvor det også sikres, at medicinen bestilles hjem i rette styrke, da det kan medvirke til at forebygge utilsigtede hændelser. Sygeplejerskerne beskriver, at der udelukkende dispenseres til fulde æsker, og at der udføres egenkontrol efter dispensering.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for medicin håndtering og arbejdsgange omkring medicindispensering.	

Mål 3: Kvaliteten af medicin-administration/ injektion er tilfredsstillende	
Emne	Data
Observationer ved medicinadministration/ injektion	<p>Sygeplejerskerne redegør for de observationer, som de foretager i forbindelse med medicinadministration og injektion. Sygeplejerskerne fremhæver, at de har en særlig opmærksomhed på anafylaktisk shock, hvor de altid medbringer adrenalin.</p> <p>Sygeplejerskerne fremhæver, at de altid sikrer, at der gives den rette styrke, holdbarhed, opbevaring, samt at der er anbrudsdato på præparater med begrænset holdbarhed. Herudover skal der kvitteres for administration i Cura. Opmærksomheden er også på overførelsen fra FMK, da det kan medvirke til at forebygge utilsigtede hændelser.</p> <p>Sygeplejerskerne beskriver, at de anvender de hjælpemidler, der er tilgængelige i samarbejdet med borgerne, og at de er opmærksomme på at dokumentere præcise referenceværdier og handlingsanvisninger, da det medvirker til, at sygeplejerne ved, hvornår og hvordan de skal handle. Dette er fx gældende hos borgere med diabetes, hvor sygeplejen beskriver, at de ofte varetager komplekse og ustabile forløb, og hvor kendskabet til borgeren ikke altid er stort.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for observationer ved medicinadministration.	

Mål 4: Kvaliteten af sygeplejedydelser (ud over medicin) er tilfredsstillende	
Emne	Data
Arbejdet med handlingsanvisninger	<p>Sygeplejerskerne beskriver, at alle sundhedslovsindsatser opstartes i sygeplejen, hvilket bevirker, at det er sygeplejen, der udarbejder handlingsanvisningen. Sygeplejerskerne redegør for, at handlingsanvisningerne er borgerspecifikke, anvisende og konkrete. Der anvendes links til VAR, og der udarbejdes SMART mål, som ifølge sygeplejerskerne medvirker til at sikre bedre opfølgning. Sygeplejerskerne beskriver også, at det noteres i handlingsanvisningen, hvordan der konkret skal handles ved forandringer, ligesom det også beskrives, hvordan der specifikt skal følges op på indsatsen.</p> <p>Sygeplejerskerne er opmærksomme på, om borger kan have gavn af klinik, skærm-besøg eller dosisdispensering, eller om borger kan oplæres til at varetage en indsats selvstændigt.</p> <p>Sygeplejerskerne oplever, at der er et godt samarbejde med social- og sundhedsassistenterne, hvor man mødes omkring de opgaveoverdragede indsatser, og hvor sygeplejen involveres ved forandringer. Sygeplejerskerne beskriver, at det kan være vanskeligt at få et overblik over de overdragede indsatser og beskriver, at opfølgningsdatoerne kan være en hjælp for at sikre overblik.</p>
Gældende instrukser	Sygeplejerskerne har kendskab til VAR og beskriver, at de anvender det i hverdagen, hvor det er et godt supplement og anvendeligt i forbindelse med opgaveoverdragelse. Herudover beskriver sygeplejerskerne, at de udsøger kommunale instrukser og vejledninger på KK-intranet og lokale instrukser via Teams.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdet med handlingsanvisninger og har relevant kendskab til gældende instrukser. Det er tilsynets vurdering, at redskaberne anvendes som tiltænk.	

Mål 5: Borgeren oplever god kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen	
Emne	Data
Kommunikation og adfærd	<p>Sygeplejerskerne redegør for, hvilke faktorer der har betydning for kommunikation og adfærd i mødet med borgerne. Sygeplejerskerne fremhæver, at det er vigtigt at forberede sig inden besøget, hvor de søger at danne sig et overblik ved fx at læse de generelle oplysninger i forhold til tiltaleform og andre særlige opmærksomhedspunkter. Herudover nævner sygeplejerskerne blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ringe til de borgere, som ønsker det • Præsentere sig med navn, når man kommer • Sætte en tydelig ramme og beskrive formålet med besøget • Spørge ind til borgeren • Være professionel og vise respekt for det enkelte menneske • Vise forståelse for helheden, herunder sikre tryghed ved at vise kendskab til andre ydelser, borger modtager, som fx hjemmepleje • Anvende gentagelser, også inden besøget afsluttes, hvor der med fordel kan laves et resumé over det, som der er talt om og aftalt • Tydeligt beskrive, hvornår borger kan forvente at få besøg igen

	Når sygeplejen modtager nye borgere, eller når en borger bliver udskrevet, kontakter planlæggerne hurtigt borgeren, både for at give borgerne en oplevelse af, at der bliver taget godt imod dem, og for at sikre, at besøget bliver planlagt i samarbejde med borgeren. Sygeplejerskerne beskriver, at besøgene planlægges både ud fra medarbejdernes kompetencer og det tidspunkt, der passer borgerne. Der er en høj grad af fleksibilitet i planlægningen, hvor sygeplejerskerne beskriver, at de formår at tilgodese de fleste borgeres behov.
--	---

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
<ul style="list-style-type: none">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 krænkelse 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 krænkelse 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 kommentarer eller 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.