



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Hjemmeplejen Bispebjerg og Nørrebro

Anmeldt ordinært tilsyn 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSEN	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	10
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	16
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	21
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	25
4.1	FORMÅL	25
4.2	METODE	25
4.3	VURDERINGSSKALA.....	26
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	26
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	27
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	28

FORORD

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

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

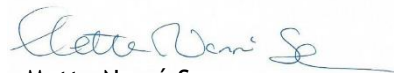
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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 Bispebjerg/Nørrebro (BIN), Fensmarkgade 65, 2200 København N
Leder: Konstitueret hjemmeplejeleder Anette Gyldengren
Dato for tilsynsbesøg: Den 30. november, 1. og 2 december 2021.
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med hjemmeplejens ledelse• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos tolv borgere• Gruppeinterview med fem medarbejdere (fem social- og sundhedshjælpere)
Tilsynet i Hjemmeplejen omfatter tilsyn i aftentimer. Tilsynet er anmeldt en dag forinden.
Tilsynsførende: Margit Kure, Senior manager, sygeplejerske og MHM 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 Bispebjerg og Nørrebro.

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

Tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt på særdeles tilfredsstillende måde arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Tilsynet anerkender, at Hjemmeplejen har udfordringer på flere områder, men vurderer samtidigt, at der ledelsesmæssigt sker en relevant prioritering af, hvorledes der fremadrettet skal arbejdes med at sikre den nødvendige kvalitet i leveringen af kerneydelser for borgerne. Ledelsesmæssigt foregår der pt. et omfattende arbejde i relation til organiseringen af Hjemmeplejen, og i arbejdet er der fokus på at imødekomme rekrutteringsvanskeligheder. Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er et særdeles tilfredsstillende fokus på, hvorledes organisationen fremadrettet skal understøtte det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet gennemfører fire observationsstudier.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i tre af observationsstudierne kommunikerer respektfuldt, venligt og i en imødekommende tone. I det sidste observationsstudie er kommunikationsformen af mindre tilfredsstillende kvalitet. Medarbejderne har i tre af observationsstudierne relevant fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse i udførelsen af opgaverne. I det fjerde observationsstudie har medarbejderne i plejeforløbet mindre fokus på at sikre borgerens selvbestemmelse og medindflydelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udfører hjælpen med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.

I forhold til tre af observationsstudierne er det tilsynets vurdering, at der sker en særdeles tilfredsstillende organisering og tilrettelæggelse af hjælpen. I forhold til et af observationsstudierne konstaterer tilsynet, at medarbejderen ikke orienterer sig tilstrækkeligt på sin køreliste, og dermed overser, at borgeren netop er blevet visiteret til indsatser ifm. terminalt plejeforløb. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderen på særdeles tilfredsstillende måde yder den pleje og omsorg, som borgeren har brug for.

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske hjælp udføres på en særdeles tilfredsstillende måde og tager udgangspunkt i borgernes individuelle behov og de retningslinjer, der foreligger på området.

På baggrund af interviews med borgerne er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at borgerne får den hjælp og støtte, de har behov for, og at de generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte, fraset i to tilfælde, hvor borgerne anfægter, at kvaliteten ikke er helt tilstrækkelig. Borgerne er generelt tilfredse med kontinuiteten i plejen, fraset tre borgere, som nævner, at der ikke er tilstrækkelig kontinuitet i leveringen af især aftenhjælpen.

Tilsynet vurderer, at der generelt hersker en god og respektfuld omgangstone, herunder at medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og venlig tone til borgerne. To borgere har dog oplevelser med, at ikke alle medarbejdere udviser den fornødne respekt og overholder aftaler.

En borger har haft oplevelser med overgange mellem sektorer og udtrykker tilfredshed hermed. De interviewede borgere udtrykker tilfredshed med den kommunale madordning og med madens kvalitet.

Under gruppeinterviewet med medarbejderne er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet. Tilsynet konstaterer sammenhæng mellem ledelsens beskrivelser og medarbejdernes beskrivelser af de emner, der indgår i kvalitetsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og for, hvordan de arbejder med at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse. Medarbejderne kan på en refleksiv måde redegøre for plejen og omsorgen til borgerne, og medarbejderne har et målrettet fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevant fokus på at skabe tryghed for borgerne. Medarbejderne fremhæver tiltag som genkendelighed og kontinuitet, som faktorer der fremmer trygheden.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med, hvordan borgernes sikkerhed varetages via sundhedsfremmende og forebyggende tiltag. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejds gange i forbindelse med medicin håndtering.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejds gange omkring plejen og dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges viden i instrukser og vejledninger. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger, og at redskaberne anvendes som tiltænkt.

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der i et observationsstudie praktiseres en kommunikationsform, der er af mindre tilfredsstillende kvalitet og ikke imødekommer borgerens særlige behov. Herudover bemærker tilsynet, at borgerne generelt oplever respektfuld adfærd, men at to borgere oplever, at det ikke er alle medarbejdere, som udviser den fornødne respekt og overholdelse af aftaler.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser, så det sikres, at alle medarbejdere kommunikerer på en respektfuld måde og udviser en respektfuld adfærd i mødet med borgerne.
Under et observationsstudie bemærker tilsynet, at borgeren ikke i tilstrækkelig grad har indflydelse og medinddrages, da situationen ændrer sig.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne drøfter, hvordan de i alle forhold sikrer borgernes indflydelse og inddragelse.
Under et observationsstudie bemærker tilsynet, at en medarbejder ikke orienterer sig tilstrækkeligt på sin køreliste, og dermed overser, at borgeren netop er blevet visiteret til indsatser ifm. terminalt plejeforløb.	Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt skærpes over for medarbejderne, at der forinden ethvert borgerbesøg altid skal ske gennemlæsning af dokumentationen, så medarbejderne har den nødvendige viden om de aktuelle indsatser, der skal leveres, og har viden om eventuelle ændringer i borgernes tilstand.
Tilsynet bemærker, at borgerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, fraset i to tilfælde. En borger anfægter, at en medarbejder mangler kompetencer i forhold til påsætning af støttestrømper, og en anden borger oplever ikke altid at få leveret den nødvendige hjælp til praktiske opgaver.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på, at alle medarbejdere besidder de rette kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for. Derudover anbefaler tilsynet, at det ledelsesmæssigt italesættes over for medarbejderne, at de til enhver tid skal løse de opgaver, som borgerne er visiteret til, og som der er beskrevet i besøgsplanen.

<p>Tilsynet bemærker, at borgerne generelt oplever lydhørhed for deres ønsker, men at tre borgere oplever situationer, hvor deres ønsker ikke altid imødekommes.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på, at medarbejderne i højere grad sikrer, at borgernes ønsker inddrages og i videst muligt omfang imødekommes.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at borgerne generelt oplever kontinuitet, men at der er tre borgere, som ikke oplever tilstrækkelig kontinuitet i leveringen af aftenydelser, og at medarbejderne ikke altid har kendskab til de opgaver, der skal løses hos borgerne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på, hvorledes der i højere grad kan sikres kontinuitet i leveringen af aftenhjælpen.</p> <p>Derudover anbefaler tilsynet, at det ledelsesmæssigt skærpes over for medarbejderne i aftenvagte, at der før et borgerbesøg altid skal søges information om, hvilken konkret hjælp, der skal udføres hos borgerne.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til kontinuiteten, medarbejdernes viden om emner i kvalitetsarbejdet, medarbejdernes oplevelser omkring det tværfaglige samarbejde, instrukser og den pleje- og sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Nuværende hjemmeplejeleder og daglig leder er konstitueret i stillingerne og oplyser, at der gennem den sidste tid primært har været fokus på at sikre den daglige drift. Ledelsen oplyser, at Hjemmeplejen står over for flere udfordringer, og således har der været mindre tid til at rette et decideret fokus på opfølgning af anbefalinger fra sidste tilsyn. Der er dog arbejdet målrettet med flere af de emner, som der også blev givet anbefalinger på.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der er stor bevidsthed om, at der fremadrettet skal arbejdes målrettet med at sikre den nødvendige kontinuitet i plejen og omsorgen for borgerne. Kontinuiteten er et fokusområde, der hurtigt skal tages fat på, når den nye ledelse er på plads. Nuværende ledelse har haft faglige drøftelser med disponenterne om, hvad der kan gøres. Det er ledelsens oplevelse, at disponenterne er meget engagerede i arbejdet med at sikre højere kontinuitet.</p> <p>Hjemmeplejen arbejder målrettet med triagering, idet der vurderes behov for at bringe faggrupperne sammen og skabe gode rammer for den tværfaglige sparring. Triagering som arbejdsredskab har i en længere periode været velfungerende i Hjemmeplejen. Ledelsen er dog bevidst om, at de forskellige grupper i Hjemmeplejen er på forskellige niveauer i forhold til arbejdet og implementeringen af redskabet.</p> <p>I forhold til dokumentationen oplyser ledelsen, at alle sygeplejersker er blevet undervist i dele af dokumentationsarbejdet, men at man endnu ikke er helt i mål med hele undervisningsprocessen. Blandt andet skal der ske undervisning i udarbejdelsen af handlingsanvisninger, idet det er erfaret, at handlingsanvisninger ikke bliver udfyldt på den korrekte måde og i overensstemmelse med kommunens retningslinjer. Ledelsen udtrykker, at der blandt sygeplejerskerne generelt var en manglende forståelse for arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation, og derfor er der igangsat et stort arbejde på området. Det har høj ledelsesmæssig prioritet, at der i arbejdet tages udgangspunkt i gældende retningslinjer og arbejdsgange, og at læringsprocessen sker ud fra en pædagogisk tilgang.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Generelt er der i kvalitetsarbejdet fokus på at arbejde praksisnært, og at kommunens instrukser og arbejdsgange følges. Ledelsen oplyser, at tidligere blev der arbejdet en del ud fra lokale instrukser. Hjemmeplejen står foran et stort arbejde med at blive koblet på kommunens indsatsområder i forhold til eksempelvis forbedringsindsatsen, ensomhedsindsatsen og sorgindsatsen. Den tidligere ledelse var startet på arbejdet, men det er erfaret, at man ikke er kommet så langt i processen, som det kunne forventes. Ledelsen beskriver dog, at Hjemmeplejen nu er rigtig godt på vej.</p> <p>I forhold til arbejdet med forbedringsindsatsen har lederne nu gennemgået deres del og deltaget i temadage og e-learning. På tilsynsdagen afholdes der møde med forbedringskonsulenten om, hvordan Hjemmeplejen kommer i gang med arbejdet.</p>

	<p>Ledelsen oplever, at forbedringsindsatsen er en god metode, der bidrager til faglig involvering af alle medarbejdere og sikrer, at alle de gode idéer, som medarbejderne kommer med, bliver bragt i spil.</p> <p>Hjemmeplejen arbejder målrettet med rehabilitering. Blandt andet er der fokus på, at borgere tilknyttes Hjemmeplejens fire sygeplejeklinikker, når det er muligt. Faglige vejledere støtter med faglig vejledning og sparring i praksis ved at køre sammen med medarbejderne. Nogle borgere oplæres til selv at forestå medicindispenseringen, og til formålet er der udviklet et medicinunderlag, som borgerne kan benytte. Arbejdet er pt. i den tidlige opstartsfasen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt på særdeles tilfredsstillende måde arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Tilsynet anerkender, at Hjemmeplejen har udfordringer på flere områder, men vurderer samtidigt, at der ledelsesmæssigt sker en relevant prioritering af, hvorledes der skal fremadrettet skal arbejdes med at sikre den nødvendige kvalitet i leveringen af kerneydelser for borgerne.</p>	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Hjemmeplejen er organiseret med ny ledelse, og pr. 1. december starter en ny leder af Hjemmeplejen.</p> <p>Derudover er der ansat to nye faglige ledere og to farmakonomer.</p> <p>Hjemmeplejens kvalitetsorganisation er nedlagt, og en ny er under opbygning. I etableringen af den nye organisation i Hjemmeplejen er der lagt nogle spor og faste retningslinjer, som den nye ledelse har forpligtiget sig til at videreføre.</p> <p>Hjemmeplejen har rekrutteringsvanskeligheder i forhold til alle faggrupper og vagttyper. Eksempelvis oplyser ledelsen, at Hjemmeplejen og Hjemmesygeplejen har en personalemangel på ca. 30%, hvorfor det er en stor udfordring at få dækket vagterne. I forhold til planlægning af aftenvagten afholdes der hver dag møder med medarbejderne i dagvagter for at motivere disse til at byde ind på en aftenvagt. Ledelsen oplever, at medarbejderne er ved at være slidte. For det meste sker dækning af vagter på frivillig basis, men det har enkelte gange været nødvendigt at pålægge medarbejdere at gå i aftenvagt.</p> <p>Arbejdet med rekruttering fylder meget i Hjemmeplejen, og når stillinger slås op, kommer der ingen eller kun få ansøgere. Der er planlagt møde med områdecheferne omkring problematikken. Her skal det blandt andet drøftes, hvordan opgaverne om aftenen kan prioriteres, omlægges eller gøres på en anden alternativ måde.</p> <p>Hjemmeplejen er fysisk blevet samlet på en matrikel. Det har haft høj prioritet at flytningen skulle foregå, før start af ny leder. Medarbejderne har taget godt imod de forandringer, som flytningen har betydet, og flere har italesat fordelene ved, at man nu sidder i et og samme hus. Medarbejdere har blandt andet italesat, at den tværfaglige sparring nu kan foregå på en meget lettere måde.</p> <p>Ledelsesmæssigt er der bevidsthed om, at kulturer er blevet bragt sammen ved flytningen. Derfor er der eksempelvis arrangeret eftermiddage med arbejdsfællesskaber, så medarbejderne gives mulighed for at lære hinanden bedre at kende. Der er også lavet en stor velkomst til de indflyttede medarbejdere, så disse kunne føle sig velkomne. Ledelsen italesætter betydningen af, at den nye organisering bliver en succes, og at der i bestræbelserne herpå arbejdes ud fra hovedtemaerne følgeskab og arbejdsfællesskab.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der pt. ledelsesmæssigt foregår et omfattende arbejde i relation til organiseringen af Hjemmeplejen, og at der i arbejdet er fokus på at imødekomme rekrutteringsvanskeligheder. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er et særdeles tilfredsstillende fokus på, hvorledes organisationen fremadrettet skal understøtte det tværfaglige samarbejde.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Fokus på medarbejdernes kommunikation med borgerne og medarbejdernes interne kommunikation og relation.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER**Mål 1: Interaktion og medinddragelse**

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie ved følgeskab med medarbejder i fire borgerbesøg om aftenen</u></p> <p>Hos alle borgere hilser medarbejderen venligt på borgerne. Medarbejderen spørger ind til borgernes velbefindende og udviser nærvær i dialogen ved eksempelvis at sætte sig ned på en stol, mens dialogen foregår eller ved at sætte sig på hug for at være i øjenhøjde med borgerne. Medarbejderen udviser stor omsorg for et par borgere, der giver udtryk for, at de ikke har det så godt. Eksempelvis lægger medarbejderen sin hånd på borgeren og spørger detaljeret ind til det, borgeren fortæller.</p> <p>Medarbejderen udviser en rolig adfærd. Tre af borgerne italesætter, at medarbejderen sikkert har travlt. Hver gang forsikres borgerne om, at medarbejderen ikke har travlt. Medarbejderen fortæller borgerne, at de ikke skal bekymre sig om medarbejderens travlhed. Medarbejderen udtrykker eksempelvis også, at der ikke er grund til stress, og at borgeren har den tid, der er nødvendig.</p> <p>Medarbejderen kommunikerer på en respektfuld og anerkendende måde. Borgerne roses for deres indsats, når de inddrager egne ressourcer. Medarbejderen formår gennem hele forløbet at udvise en rolig adfærd samtidig med, at der holdes fokus på den opgave, der skal udføres hos borgerne.</p> <p>Medarbejderen anvender overtrækssko i borgernes boliger.</p> <p><u>Observationsstudie ved følgeskab med medarbejder i syv borgerbesøg om aftenen</u></p> <p>Hos alle borgere banker medarbejderne på og hilser venligt. Hos flere svagthørende borgere træder medarbejderne synligt frem for borgerne og hilser. Medarbejderen spørger ind til borgernes dag og velbefindende. En borger giver udtryk for en problemstilling, som medarbejderne spørger uddybende ind til, og får afklaret, at borgernes situation som helhed er blevet forbedret. Hos en borger spørger medarbejderen engageret ind til borgerens tidligere besøg hos datter, og hos en anden borger komplimenterer medarbejderen positivt borgerens udseende.</p>

	<p>Medarbejderen kommunikerer på en respektfuld og anerkendende måde og tager individuelle hensyn i kommunikationen. Fx hos en borger med hukommelsessvækkelse, hvor medarbejderen taler i korte sætninger. Borgerne roses for deres indsats, når de inddrager egne ressourcer. Medarbejderen udviser en rolig adfærd hos alle borgerne og giver sig den nødvendige tid samtidig med, at hun har fokus på den opgave, der skal udføres. Medarbejderen anvender overtrækssko i borgernes boliger.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen hilser venligt godmorgen til borgeren. Borgeren giver udtryk for, at det er rart at se medarbejderen igen. Der er god dialog mellem borgeren og medarbejderen. Medarbejderen lytter til det, borgeren fortæller, og stiller spørgsmål hertil. Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld tone til borgeren og tiltaler vedkommende ved fornavn.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne hilser venligt godmorgen til borgeren. Borgeren er stadig småsovende. Medarbejderne forbereder borgeren på, hvad der skal ske, og hvad de gør. I forbindelse med den personlige pleje opstår der et behov for at skifte borgerens kateter, og medarbejderen tilkalder assistance. De to medarbejdere beroliger borgeren undervejs med fysisk kontakt og beroligende tale. Det observeres i flere tilfælde, at medarbejderne taler hen over borgeren i tredjeperson. Den nye medarbejder, som ankommer hos borgeren, har fokus på opgaven og får ved ankomsten ikke præsenteret sig for borgeren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie ved følgeskab med medarbejder i fire borgerbesøg om aftenen</u></p> <p>Medarbejderen sikrer borgernes medbestemmelse ved at spørge om lov, før en handling udføres, når dette skønnes relevant. Eksempelvis spørger medarbejderen en borger, om hun må slukke for Tv'et, mens der tales sammen. Hos en borger, hvor medarbejderen vurderer, at der er behov for revalidation af hjælpen, spørges borgeren om lov til at sætte flere indsatser i gang. Der ses flere eksempler på, at medarbejderen afslutter et samtaleemne ved at gentage af-talerne og spørger ind til, om borgeren er enig heri.</p> <p>Observationsstudie ved følgeskab med medarbejder i syv borgerbesøg om aftenen.</p> <p>Medarbejderen sikrer sig løbende, at borgerne inddrages, hvor det er relevant. I flere situationer udfører medarbejderen opgaverne på en vanlig og rutinemæssig måde, fx skift af vand i vandkande. I andre situationer spørger medarbejderen ind til, om hun må kassere borgerens drikke, om borgeren ønsker skift af bukser, eller om borgeren ønsker den mad, som er sat frem til opvarmning. Der ses eksempel på, at medarbejderen inddrager borgerne ved at informere borgerne om observationer og ændringer.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen informerer borgeren om det, hun observerer. Borgeren kan selv give udtryk for behov og ønsker, og medarbejderen følger borgerens anvisninger. Borgeren går på eget initiativ selv fra sin seng og sætter sig i en stol. Herefter sætter medarbejderen sig foran borgeren og begynder at på-sætte støttestrømperne. Det er således tydeligt, at hjælpen leveres på den måde, som borgeren er vant til. Medarbejderen spørger venligt, om borgeren er klar til at få hjælp til at vasket hår.</p>

	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Borgeren får hjælp til den personlige pleje i sengen og reagerer kun sparsomt. Medarbejderne fortæller løbende borgeren om, hvad de gør, og de er opmærksomme på borgerens reaktion. Når borgeren eksempelvis giver udtryk for smerte, beroliges borgeren verbalt og med berøring. Medarbejderne udtrykker, at de gør det så nænsomt som muligt.</p> <p>I forbindelse med den personlige pleje konstaterer medarbejderne, at der er opstået et behov for anlæggelse af nyt kateter, hvilket de ikke får formidlet til borgerne. Den nye medarbejder som ankommer, har fokus på opgaven, og borgeren bliver ikke inddraget og forberedt på, hvad der skal ske.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie ved følgeskab med medarbejder i fire borgerbesøg om aftenen</u></p> <p>Medarbejderen inddrager borgernes ressourcer, når det er muligt. Eksempelvis instrueres en borger i selv at tage inhalationsmedicin. Medarbejderen er meget omhyggelig i sin instruktion og tæller eksempelvis sammen med borgeren de antal gange, borgeren skal puste. I forhold til en anden borger, der skal have målt blodsukker og hjælp til insulin-injektion, udviser medarbejderen tålmodighed, så borgeren selv kan gøre det, han magter i situationen.</p> <p>Medarbejderen fortæller borgerne, at det også er hende, der kommer på besøg næste dag, hvilket borgerne udtrykker stor glæde ved.</p> <p>Hos en borger med begyndende demens er medarbejderen meget opmærksom på at motivere borgeren til at modtage besøgene, som det er aftalt. Borgeren forsøger at afvise dele af hjælpen, men medarbejderen formår på en faglig og professionel måde at overbevise borgeren om, at det nok er bedst, at de kommer igen den næste dag.</p> <p><u>Observationsstudie ved følgeskab med medarbejder i syv borgerbesøg om aftenen</u></p> <p>Medarbejderen inddrager borgernes ressourcer, når det er muligt. Eksempelvis får borgeren udleveret sin nat-ble, som borgeren selv klargør på sin egen måde. Der ses flere eksempler på, at borgerne selv hjælper til under forflytninger, og hvor medarbejderen opmuntrer og roser borgerne. Hos to borgere placeres der kander med rent vand på borde, så borgerne selv kan tage.</p> <p>Hos flere borgere fortæller medarbejderen, at de enten ses senere på aftenen, eller at det er hende, der kommer på besøg næste dag, hvilket flere borgerne udtrykker glæde ved at få at vide.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen roser borgeren for at være god til at hjælpe med påsætning af støttestrømper.</p> <p>Borgeren fortæller, at han har tabt sig gennem den sidste tid. Medarbejderen stiller uddybende spørgsmål hertil og taler med borgeren om mulighederne for at få varm mad via kommunen. Borgeren afviser tilbuddet, hvorefter medarbejderen begynder at spørge ind til, hvad borgeren spiser til morgenmad og frokost. Medarbejderen forslår flere forskellige næringsholdige muligheder. Medarbejderen vejer borgeren, og der tales om resultatet. Medarbejderen sammenligner data ved at orientere sig i journalen. Medarbejderen informerer borgeren om, at han har tabt sig et kilo siden sidste vægtmåling. Borgeren opfordres til at huske at drikke sine proteindrikke.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Borgeren har vanskeligt ved at hjælpe til under den personlige pleje på grund af sin kognitive og fysiske tilstand.</p>

	<p>Medarbejderne hjælper nænsomt borgeren, fx ved vending, og de støtter borgeren med berøring og tiltale.</p> <p>Medarbejderne eleverer sengens hovedgærde for at hjælpe borgeren med at hoste igennem. Ligeledes gør medarbejder brug af nonverbal kommunikation og berøring ved munden for at understøtte borgeren til at skille sig af med mundsekret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i tre af observationsstudierne kommunikerer respektfuldt, venligt og i en imødekomende tone. I det sidste observationsstudie er kommunikationsformen af mindre tilfredsstillende kvalitet.</p> <p>Medarbejderne har i tre af observationsstudierne relevant fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse i udførelsen af opgaverne. I det fjerde observationsstudie har medarbejderne mindre fokus på at sikre borgerens selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne udfører hjælpen med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie ved følgeskab med medarbejder i fire borgerbesøg om aftenen</u></p> <p>Medarbejderen oplyser, at hun har orienteret sig i journalen, før besøgene aflægges. Medarbejderen forklarer, at således bliver hun opmærksom på, om der er sket ændringer, siden hun sidst var hos borgerne. Medarbejderen følger den plan, der er udarbejdet til hende. Medarbejderen forklarer, at nogle gange ændres der på planen, hvis ændringen giver bedre mening. Efterfølgende sikrer medarbejderen sig, at disponenterne bliver orienteret.</p> <p>Der forekommer ingen forstyrrelser undervejs i forløbet.</p> <p>Tilsynet bemærker under et af borgerbesøgene, at medarbejderen italesætter, at hun hos en konkret borger kun skal foretage øjendrypning. Ved ankomsten til borgerens bolig, observerer medarbejderen, at borgeren virker afkræftet. Medarbejderen foretager en række observationer og handlinger i forhold til eksempelvis borgerens behov for hjælp til indtagelse af aftensmad, hjælp til indtagelse af drikkevarer, påklædning, oprydning i køkkenet/i køleskabet samt hjælp til at komme i seng.</p> <p>Tilsynet drøfter situationen med medarbejderen, som italesætter, at hun vil foretage dokumentation af hendes observationer og sikre sig, at der den efterfølgende dag vil blive foretaget en revurdering af borgeren. Tilsynet taler med ledelsen om situationen, og efter en fælles gennemlæsning af dokumentationen konstateres det, at borgeren netop er visiteret til terminal plejeforløb, hvilket medarbejderen overså på sin køreliste. Således konstateres det, at medarbejderen ikke har været tilstrækkelig omhyggelig med at orientere sig i forhold til eventuelle ændringer og i forhold til, hvilke indsatser der skulle udføres. Tilsynet bemærker, at der foreligger flere observationsnotater og en korrespondancemeddelelse omkring borgeren. Heri indgår relevant dokumentation på observationer og handlinger, der er foregået om morgenen og ved frokosttid. Tilsynet konstaterer dog, at dokumentationen i besøgsplanen er mangelfuld, og at handlingsanvisningen for det terminale plejeforløb ikke er udfyldt. Tilsynet bliver umiddelbart efter dialogen med ledelsen informeret om, at der er taget hånd om sagen og lagt en detaljeret plan for den fremadrettede pleje og omsorg for borgeren. Ligeledes er dokumentationen blevet ajourført i forhold til den aktuelle situation.</p>

	<p><u>Observationsstudie ved følgeskab med medarbejder i syv borgerbesøg om aftenen</u></p> <p>Medarbejderen oplyser, at hun har orienteret sig i journalen, før besøgene aflægges, for at følge op på, om der er sket ændringer, siden hun sidst var hos borgerne. Medarbejderen har fået udleveret køreliste og oplyser, at hun følger den plan, der er lagt. Medarbejderen arbejder systematisk og har et godt kendskab til, hvilke opgaver der skal udføres hos borgerne. Der forekommer ingen forstyrrelser undervejs i forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen arbejder i et stille og roligt tempo og viser i sin adfærd overfor borgeren, at hun har god tid. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne udfører plejen i et roligt og afstemt tempo. Opgaverne leveres i en hensigtsmæssig rækkefølge. Under forløbet ringer en af medarbejderne efter assistance. Medarbejderen kommer kort tid efter for at assistere med anlæggelse af kateter. Medarbejderne genoptager efterfølgende hjælpen til personlig pleje.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>I forhold til tre af observationsstudierne er det tilsynets vurdering, at der sker en særdeles tilfredsstillende organisering og tilrettelæggelse af hjælpen. I forhold til et af observationsstudierne konstaterer tilsynet, at medarbejderen ikke orienterer sig tilstrækkeligt på sin køreliste, og dermed overser, at borgeren netop er blevet visiteret til indsatser ifm. terminalt plejeforløb. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderen på særdeles tilfredsstillende måde yder den pleje og omsorg, som borgeren har brug for.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie ved følgeskab med medarbejder i fire borgerbesøg om aftenen</u></p> <p>Medarbejderen aflægger besøg hos en borger, som ved mødet med medarbejderen udtrykker, at han fryser. Medarbejderen observerer, at borgeren sidder på sin seng uden benklæder iført en overfrakke. Borgeren fortæller, at frakken har han selv taget på. Medarbejderen foreslår borgeren, at han får benklæder på og går efter aftale med borgeren i gang med at finde tøj i klædeskabet. Borgeren udtrykker velvære, da medarbejderen hjælper borgeren et par uldbukser på.</p> <p>Gennem observationer og en længere samtale med borgeren konstaterer medarbejderen, at borgeren er mere afkræftet end forventet. Medarbejderen gør en stor indsats i situationen. Medarbejderen starter med at give borgeren noget at spise. På en meget omsorgsfuld måde tilbyder medarbejderen, at hun smører noget mad og hjælper borgeren med indtagelse heraf, hvilket borgeren takker ja til. Borgeren fortæller, at han har et synshandicap, og at der er noget mad, han ikke selv kan se til at spise. Medarbejderen forsikrer borgeren om, at hun vil sidde ved siden af og hjælpe ham med indtagelse af maden. Borgeren tilbydes en proteindrik. Borgeren tager proteindrikken i hånden og tømmer flasken. Derudover spiser borgeren to stykker brød med pålæg og drikker en del vand.</p>

	<p>Efter at borgeren har fået mad, forslår medarbejderen, at hun hjælper med at lejre borgeren, så han kan få sig et hvil. Medarbejderen arrangerer flere dyner omkring borgeren og retter på hovedpuder, så det sikres, at borgeren ligger godt. Borgeren udtrykker smerter, hvorfor medarbejderen søger information om medicinen på sin iPad og efterfølgende tilbyder borgeren at få noget pn smertestillende medicin. Borgeren udtrykker stor taknemmelighed over medarbejderens hjælp og omsorg.</p> <p>Hos de øvrige borgere udføres ikke praktiske opgaver.</p> <p><u>Observationsstudie ved følgeskab med medarbejder i syv borgerbesøg om aftenen</u></p> <p>Medarbejderen anretter mad til to af borgerne. I den ene situation serveres der mad fra madordningen. Retten er taget ud af fryseren tidligere på dagen, og medarbejderen spørger, om borgeren har lyst til den menu, der er gjort parat. Efter en positiv tilkendegivelse varmes og anrettes maden på tallerken, som serveres for borgeren. I en anden situation serveres maden kold og i emballagen, og hvor borgeren og medarbejderen taler sammen om, hvorfor borgeren netop ønsker maden serveret på denne måde. I tredje situation er der anrettet to tallerkener til borgeren i køleskabet. Medarbejderen serverer en tallerken med snitter til borgeren. Borgeren er småtspisende og har haft vægttab, og medarbejderen motiverer og aftaler med borgeren, at den anden tallerken med mad serveres ved andet aftenbesøg.</p> <p>I flere tilfælde sikrer medarbejderen, at borgerne har adgang til frisk vand i glas eller i kande.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen udfører ikke praktiske opgaver i hjemmet. Medarbejderen er dog opmærksom på at tage affaldsposen med ud.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne udfører ikke praktiske opgaver i hjemmet.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie ved følgeskab med medarbejder i fire borgerbesøg om aftenen</u></p> <p>Medarbejderen, der er uddannet social- og sundhedsassistent, udfører primært delegerede sygeplejeopgaver og praktiske opgaver. Jf. beskrivelserne under "Praktisk støtte".</p> <p><u>Observationsstudie ved følgeskab med medarbejder i syv borgerbesøg om aftenen</u></p> <p>Tilsynet observerer udførelse af opgaver, såsom hjælp til bleskift, toiletbesøg, inhalation og udlevering af medicin.</p> <p>Medarbejderen starter med en indledende dialog med borgerne og anvender herefter som fast rutine handsker. Hos en borger anvendes der mundbind og handsker til en start, og der foretages handskeskift med efterfølgende afspritning af hænder. En borger får hjælp og støtte til inhalation, og medarbejderen tæller sammen med borgeren. Borgeren opfordres efterfølgende til at tage lidt at drikke og skylle mund. Efter besøget dokumenterer medarbejderen, at medicinen er givet.</p> <p>Hos en borger observeres der medicin, som ikke er indtaget til tiden. Medarbejderne fortæller borgeren, at sygeplejersken skal kontaktes, og borgeren undskylder at have glemt medicinen. Medarbejderne beroliger borgerne og siger, at det skal borgeren ikke undskylde og de skal nok finde ud af det.</p>

	<p>Medarbejderne kontakter sygeplejersken, hvor det aftales, at den ikke indtagede medicin skal kasseres. Medarbejderen udleverer den vanlige dispense-rede medicin og foretager den nødvendige kontrol, før medicinen gives til borgeren. Medarbejderne ser, at medicinen indtages. Medarbejderne foretager efterfølgende relevant dokumentation om afvigelsen.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Plejen startes med, at borgeren får støttestrømper på. Medarbejderen oplyser borgeren om, at benene ser fine ud, og at der ikke er nogle hævelser. Til påsætning af støttestrømper anvender medarbejderen hjælpemiddel på korrekt måde. Medarbejderen informerer sin kollega om, at borgeren nok snart skal have et nyt hjælpemiddel, da det er ved at være slidt. Borgeren får hjælp til hårvask. Medarbejderen spørger venligt borgeren, om han ikke snart skal klippes. Borgeren afviser, hvortil medarbejderen svarer, at hun kan se på fotos, at borgeren tidligere har været korthåret. Medarbejderen informerer borgeren om forskellige muligheder for at komme til frisør.</p> <p>Medarbejderen følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Borgeren modtager hjælp til personlig pleje i sengen.</p> <p>Medarbejderne forbereder den personlige pleje ved at anrette bord med alle relevante remedier. Medarbejderne har fordelt opgaverne imellem sig, så den ene medarbejder overvejende støtter og beroliger borgerne. Medarbejderne følger i alle situationer gældende retningslinjer i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne, og begge medarbejdere anvender forklæde.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne har fokus på borgerens blufærdighed og afdækker med håndklæde, når det er relevant.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske hjælp udføres på en særdeles tilfredsstillende måde og tager udgangspunkt i borgernes individuelle behov og de retningslinjer, der foreligger på området.	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Alle borgere giver udtryk for, at de oplever tryghed ved at modtage hjælpen. Borgerne udtrykker eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Det er dejligt, at man i min alder kan få hjemmehjælp, så man stadig kan klare sig i sit hjem. Mere forlanger jeg ikke af livet".</i> - <i>"Alt fungerer rigtigt fint".</i> - <i>"Jeg føler mig generelt tryk, men ikke når der kommer så mange forskellige, og så har jeg svært ved at få hjælp fra en mand", men det kan de ikke tage hensyn til, siger de".</i> - <i>"Jeg har haft behov for akut hjælp og ringede til kontoret, og der kom en medarbejder med det samme. Det var dejligt".</i>

Selvbestemmelse	<p>Alle borgere giver udtryk for at opleve selvbestemmelse og indflydelse på eget liv. Borgen udtrykker eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Jeg har fast badedag om tirsdagen, og det passer fint. Så ved jeg, at jeg skal gøre mig klar. Min faste hjemmehjælper ved lige nøjagtigt, hvad der skal gøres og ikke gøres".</i> - <i>"Vi finder ud af det sammen".</i> Borger fortæller, at hun har klippekort og selv bestemmer, hvad dette skal bruges til. Det glæder borgeren meget. - <i>"De ting, vi har aftalt, der skal gøres, bliver gjort".</i> - <i>"Jeg kan gøre lige nøjagtigt, hvad jeg selv vil, og de er meget lydhøre, hvis jeg har ønsker, og hvis de kommer for tidligt, spørger de, om det er ok, eller de skal gå og vende tilbage".</i> - <i>"De taler løbende med mig og spørger til, hvordan jeg gerne vil have det. De sætter sig i stolen og taler med mig om, hvordan jeg har det, og om jeg har sovet godt".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i hverdagen.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Alle borgere giver udtryk for, at den hjælp, de er visiteret til og får leveret, stemmer overens med deres nuværende behov.</p> <p>Ti borgere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af plejen og støtten. Borgerne udtrykker eksempelvis følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er fuld af beundring over medarbejderne. De er så søde, venlige og hjælpsomme alle sammen".</i> • <i>"Som du kan se, har jeg lige været i bad i dag - det var dejligt".</i> • <i>"Når jeg har fået mit bad, så sætter de curler i mit hår, for det har jeg altid været vant til - det er dejligt".</i> • <i>"Jeg får i høj grad det, jeg har brug for, og hvis jeg spørger til noget, så svarer de eller finder et svar og siger, det ordner vi lige og kontakter sygeplejersken, det er bare så dejligt. Vikarerne er også rigtig gode og hjælpsomme".</i> <p>To borgere oplever delvis tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. En borger udtrykker tilfredshed, når det er den faste medarbejder, der kommer, men borgeren fortæller, at han også får besøg af en elev. Det er borgerens oplevelse, at eleven ikke har de rette kompetencer til påsætning af støttestrømper. Anden borger er ikke helt tilfreds med hjælpen til rengøring, da medarbejderne ofte glemmer at foretage afstøvning af flader.</p> <p>Alle borgerne tilkendegiver, at de føler sig medinddraget og får mulighed for at gøre de ting, som de selv kan, når de modtager personlig pleje.</p> <p>Borgere udtrykker blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Bare de sætter tingene frem, så jeg kan nå dem, så kan jeg klare en masse ting selv".</i> • <i>"Min faste medarbejder har sagt, at jeg selv skal klare det, jeg kan".</i> • <i>"Jeg gør de ting, jeg selv kan klare. Og kommer der en vikar, som ikke kender mig, så spørger de ind til, om jeg selv kan gøre det".</i>

	<p>En borger fortæller, at borgerens funktionsniveau kan variere, hvilket medarbejderne tager hensyn til, når de hjælper borgeren.</p> <p>Ni borgere giver udtryk for, at der bliver lyttet til dem og fulgt op på deres ønsker. Borgerne udtrykker blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Hjælpen ligger i faste rammer, så det fungerer. Jeg har ikke andre ønsker".</i> • <i>"De lytter til mig, og de er gode til at snakke med mig og fortælle, hvad de gør".</i> <p>Tre borgere har kommentarer hertil:</p> <p>En borger oplever, at der er ændret på tidspunkterne for levering af hjælpen efter, at borgeren får hjælpen leveret af en elev. Borgeren er meget utilfreds med de ændrede tidspunkter, idet det har stor betydning for vedkommende at få hjælpen til personlig pleje og morgenmad tidligt om morgenen, og før sygeplejersken kommer til insulingivning. Borgeren oplyser, at han ikke er blevet informeret om ændringerne, og at han ikke skal have hjælpen af sin faste medarbejder længere, men derimod af en elev. Borger udtrykker stor utilfredshed med beslutningen og den manglende information herom.</p> <p>Anden borger oplever, at der er stor forskel på den hjælp, borgeren modtager om aftenen. Nogle medarbejdere er meget opmærksomme på at servere drikkevarer og sørge for små praktiske ting, der har stor betydning for borgerens trivsel. Andre medarbejdere kommer blot for at kigge og er hurtigt ude ad døren igen - uden at de har ydet nogen form for hjælp.</p> <p>Tredje borger oplever et stort tidsspænd i aftenhjælpen, når den leveres af vikarer, hvilket er et problem for borgeren, da borgeren har smertefulde ben og behov for at komme op og hvile.</p> <p>Alle borgere oplever, at de får medicinen til tiden.</p> <p>Alle borgere kender generelt til, hvordan de kan klage, og hvem de kan henvende sig til. Borgerne oplyser, at de ved behov for at klage ville tale med medarbejderne om det eller tage kontakt til medarbejderne på Hjemmeplejens kontor. Flere borgere oplyser, at de har telefonnummeret på dem, de kan ringe til.</p> <p>Yderligere bemærker tilsynet, at flere borgere italesætter, at de ikke har noget at klage over.</p>
Observation	<p>Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgerens behov.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til deres ønsker og levevis.</p> <p>Boligerne fremstår renholdte, svarende til borgernes ønsker og levevis. Tilsynet bemærker, at en borger lige har været i bad, og at medarbejderen har ryddet godt op efter badet og åbnet vinduet for at få frisk luft ind på badeværelset. Borgeren udtrykker stor tilfredshed med medarbejderens hjælp.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der hos tre borgere ikke ses renholdelse af borgernes kørestole.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten i plejen, fraset tre borgere. Flere borgere kan nævne navnet på den faste medarbejder.</p> <p>Borgerne udtrykker f.eks. følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg skulle være et skarn, hvis jeg klager over noget. Det er næsten faste, der kommer - bortset fra om aftenen. Men de er alle søde, så det er ikke noget problem".</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg håber, jeg kan blive ved med at have de faste medarbejdere, jeg har nu. Om aftenen kommer der forskellige fra uge til uge, men det er ok - de skifter jo vagtuge".</i> Borgeren fortæller, at hun har svagt syn og dårlig stemme, så det er vigtigt, at der kommer de samme, som kender hende. • <i>"For nogen tid siden kom der mange vikarer - men det er blevet bedre nu".</i> • <i>"Jeg kender de allerfleste af dem".</i> • <i>"Det er stort set altid de faste medarbejdere, som kommer, og de overholder aftaler".</i> • <i>"Der kommer indimellem vikarer, og dem som ikke kender mig, spørger, hvad de skal hjælpe mig med - det er fint nok, jeg kan jo tale for mig".</i> <p>Tre borgere oplever, at der ikke er tilstrækkelig kontinuitet i leveringen, og de nævner, at der kommer forskellige medarbejdere, som ikke altid kender til de opgaver, de skal løse. Tilsynet bemærker, at det primært er om aftenen, at borgerne oplever mindre kontinuitet i hjælpen.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt får den hjælp og støtte, som de har behov for, og at de generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, fraset i to tilfælde, hvor borgerne anfægter, at kvaliteten ikke er helt tilstrækkelig.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med kontinuiteten i plejen, fraset tre borgere, der nævner, at der ikke er tilstrækkelig kontinuitet i leveringen af især aftenhjelpen.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Tilsynet overværer dialogen mellem en borger og en medarbejder. Medarbejderen er meget opmærksom på, at borgeren har let ved at blive nervøs. Gennem hele dialogen forsikres borgeren om, at medarbejderen nok skal hjælpe, og at borgeren ikke skal bekymre sig.</p> <p>Alle borgere giver udtryk for, at der altid kommunikeres i en venlig og respektfuld tone. Flere borgere italesætter, at de har en særlig god dialog med de faste medarbejdere, der kommer i hjemmet.</p> <p>Borgere udtrykker blandt andet følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Alle, der kommer her, taler pænt til mig".</i> • <i>"Alle taler i en respektfuld tone".</i> • <i>"Der bliver ikke talt ned til en".</i> • <i>"Der er aldrig nogle problemer med det. Den ros skal de have".</i> • <i>"Jeg synes, de er utrolig flinke, og hvis den samme kommer dagen efter, så siger hun det til mig, og det er rigtig rart".</i> • <i>"Det er et frisk pust, når de kommer".</i> • <i>"De er så omsorgsfulde og kompetente".</i> <p>Borgere giver generelt udtryk for, at der udvises respekt for deres privatliv og for personlige grænser.</p> <p>Borgere udtrykker eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg forlanger, de ringer i forvejen, og det respekteres. Hvis de ikke ringer i forvejen - bliver de ikke lukket ind".</i> Borgeren fortæller, at når hjælpen leveres på faste tider, behøver medarbejderne ikke at ringe først.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Alle er utrolig søde og de er gode til at lodde stemningen. Der er små drillerier og humor. Jeg glæder mig altid til, de kommer"</i>. <p>To borgere har kommentarer hertil:</p> <p>To borgere fortæller, at det ikke er alle medarbejdere, der respekterer de aftaler, der er lavet i forbindelse med adgangen til boligen. En borger fortæller, at aftaler i forhold til brugen af B-key ikke altid overholdes. En anden borger oplever, at der ikke altid bankes på, før medarbejderne går ind i hjemmet.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der generelt hersker en god og respektfuld omgangstone, herunder at medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og venlig tone til borgerne. To borgere har dog oplevelser med, at ikke alle medarbejdere udviser den fornødne respekt eller overholder aftaler.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgange	<p>En borger har oplevet at være indlagt.</p> <p>Borgeren oplevede at få besøg af en medarbejder kort tid efter, at borgerne var udskrevet og var kommet hjem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De kom for at se, om jeg havde det godt og igangsatte mere hjælp, end jeg plejede, som jeg selv sagde fra efter nogle dage"</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at en borger beskriver tilfredshed med samarbejdet mellem sektorerne.

Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Ni borgere er ikke tilknyttet madordningen. På et borgerbesøg oplyser en medarbejder, at nogle gange bruges borgerens klippekortsordning til, at der laves lidt mad sammen med borgeren.</p> <p>Tre borgere er visiteret til madordning.</p> <p>Borgerne oplever generelt tilfredshed med madens kvalitet.</p> <p>Borgerne udtrykker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Maden er faktisk rigtig god"</i>. • <i>"Maden er god, men saucen kan jeg godt undvære - det er lidt som tapetklister"</i>. • <i>"Maden er stort set velsmagende og altid varm, når jeg får den leveret"</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de interviewede borgere er tilfredse med den kommunale madordning og med madens kvalitet.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne redegør for en række tiltag i kvalitetsarbejdet. De har for nyligt opstartet anvendelse af triagering, og der afholdes tværfaglige triageringsmøder to gange ugentligt. Medarbejderne anvender et ”hjul” med relevante temaer, som sikrer, at de kommer omkring borgernes helhedssituation. Medarbejderne udtrykker begejstring for det tværfaglige samarbejde, og de fremhæver det styrkede samarbejde med sygeplejerskerne i forhold til sparring og faglige drøftelser.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at sorg og ensomhed også er et af deres fokusområder. Borgerne screenes ud fra en fast spørgeramme, og der planlægges tid til opgaven på medarbejdernes køreliste.</p> <p>Medarbejderne nævner, at de for at udvikle eller fastholde borgernes funktionsniveau, anvender DIGI-rehab som screeningsværktøj. Borgere med træningspotentiale tilbydes træning to gange ugentligt, og der foretages opfølgning på tværfaglige møder.</p> <p>Medarbejderne har fortsat stor opmærksomhed på at fastholde en høj hygiejnestandard, og de oplever, at arbejdsgange og procedurer er blevet en naturlig del af hverdagen. Medarbejderne får løbende information om mulige smittede borgere og kollegaer.</p> <p>Som noget nyt er alle medarbejdere flyttet sammen og er nu samlet i et hus. Medarbejdere, som er kommet til, beskriver, at de blev taget godt imod. Medarbejderne fremhæver positivt en velkomst-tavle med navn og billeder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at der er sammenhæng mellem ledelsens beskrivelser og medarbejdernes beskrivelser af de emner, der indgår i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, at god kommunikation afhænger af trykthed, tillid og relation til borgeren. Dertil at kommunikationen skal være respektfuld og ligeværdig.</p> <p>Medarbejderne beskriver blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banke på døren og præsentere sig. • Rolig adfærd og udvise tålmodighed. • Tale tydeligt og udvise situationsfornemmelse. • Være nærværende og lyttende. • Udvide en positiv adfærd. • Udvide professionel adfærd. • Tænke over kropssprog og anvende dette ved behov. <p>Medarbejderne nævner ligeledes, at de til borgere med demens er opmærksomme på at tale i korte og præcise sætninger, og at særlige behov i relation til kommunikationen bliver dokumenteret i besøgsplanen.</p>

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de inddrager borgerne i hverdagen. Hos nye borgere spørges ind til borgernes behov og til deres rutiner og ønsker. Medarbejderne beskriver, at der foregår løbende dialog med borgerne i hverdagen, og at de ikke tager tingene for givet.</p> <p>Klippekortet benyttes af flere borgere. Borgerne bestemmer selv, hvordan de ønsker, at det skal anvendes. Medarbejderne melder tilbage til disponenten, som holder styr på borgernes brug af klippekortsordningen.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for den rehabiliterende indsats. Hverdagsrehabilitering er naturligt integreret i hverdagens opgaver. Medarbejderne beskriver, at de gennem dialog med borgerne afdækker de opgaver, borgerne selv kan varetage, og at de i situationen er tilbageholdende og afventende. Medarbejderne motiverer og støtter borgerne i hverdagen til at deltage i opgaveløsningen for at bevare deres funktioner. Hos borgere med et funktionstab forsøger medarbejderne at genetablere tabte funktioner, fx ved at opsætte mål og delmål i samarbejde med borgerne. Der drøftes opfølgning på tværfaglige møder, som efterfølgende dokumenteres i borgernes journal.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med faste arbejdsgange for at sikre sammenhæng i borgernes bevilling og behov. Nye borgere eller borgere, der er udskrevet fra hospital, får bevilget en vurderingsblok, som afspejler borgernes funktionsniveau. Medarbejderne dokumenterer borgernes funktionsniveau over en to ugers periode, og der udarbejdes herefter evaluering og en samlet vurdering af borgernes behov og bevilling.</p> <p>Medarbejderne arbejder med triagering og skal til at implementere e-tavler. Medarbejderne oplever, at den tværfaglige sammensætning af deltagere på triageringsmøderne styrker samarbejdet og den faglige udvikling. Medarbejderne ser frem til et tættere samarbejde med aftenvagterne, som nu også sidder fysisk i huset. Kendskabet til hinanden og det tættere tværfaglige samarbejde gør, at de i højere grad kan samarbejde og koordinere borgerbesøg og også understøtte borgerne med information om, hvem der kommer. Det er medarbejdernes vurdering, at det må være tryghedsskabende for borgerne, at de kan høre, at de har et godt samarbejde.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en respektfuld kommunikation og for, hvordan de arbejder med at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en reflektiv måde kan redegøre for plejen og omsorgen til borgerne, og at medarbejderne har et målrettet fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, at borgernes tryghed sikres med struktur og faste rutiner i den daglige planlægning, og kontinuiteten sikres med faste medarbejdere. I nogle af grupperne arbejdes der i mindre teams, hvor medarbejderne tager over på hinandens opgaver ved fravær. Medarbejderne tillægger en ordentlig forberedelse inden besøget stor betydning, da det giver gode forudsætninger for at observere ændringer i borgernes tilstand. Ved tilstandsændringer kontaktes relevante fagpersoner, fx sygeplejersken.</p>

	<p>Som forebyggende foranstaltninger nævner medarbejderne brugen af hjælpemidler, fokus på korrekt lejring og udfyldelse af diverse skemaer, som fx væske- og afføringskema.</p> <p>Hos borgere med ernæringsmæssige problemstillinger kan der tages kontakt til ernæringssygeplejersker for vejledning og faglig sparring.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for korrekt medicin håndtering, herunder at der tages kontakt til social- og sundhedsassistenten eller sygeplejersken, når der opleves uregelmæssigheder i forhold til medicinområdet.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevant fokus på at skabe tryghed for borgerne. Medarbejderne fremhæver tiltag som genkendelighed og kontinuitet, som faktorer der fremmer trygheden.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med, hvordan borgernes sikkerhed varetages via sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med medicin håndtering.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne laver aftaler og koordinerer borgerbesøgene på morgenmøder, og møderne er med til, at den enkelte medarbejder får et overblik over borgerne og dagens opgaver. Medarbejderne har telefoner, og deres oplevelse er, at de anvendes hensigtsmæssigt, og at der er et acceptabelt niveau af forstyrrelser.</p> <p>Tilstandsændringer drøftes med borgerne, og medarbejdernes observationer noteres i en observation. Medarbejderne kontakter sygeplejersken efter behov. Herefter foretages eksempelvis TOBS og iværksættes indsatser. Som opfølgning er der ligeledes mulighed for at give ekstra borgerbesøg.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne redegør for, at de dokumenterer i forbindelse med selve borgerbesøget eller imellem borgerbesøgene. Medarbejderne oplever, at de får dokumenteret, det de skal. De har gode muligheder for støtte og sparring omkring dokumentationspraksis via en lommebog, som indeholder beskrivelser, og de har mulighed for sparring med leder, kollegaer og sygeplejerskerne. Der er adgang til Interword på medarbejdernes telefoner. Interword bruges af de medarbejdere, der har udfordringer med at kommunikere på skrift.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne tilgår instrukser og faglige vejledninger på VAR, som bidrager med beskrivelser af, hvordan konkrete indsatser udføres. VAR anvendes overvejende af social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Herudover har de adgang til kommunens instrukser og vejledninger på KK-intranettet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges viden i instrukser og vejledninger.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne beskriver, at den faste medarbejder udarbejder besøgsplanen, mens alle er ansvarlige for den løbende opdatering. Besøgsplanen skal give et hurtigt overblik og være overskuelig og systematisk opbygget og indeholde alle vigtige informationer om borgerne fx tiltaleform, aftaler og medicin. Besøgsplanen er et aktivt redskab, som medarbejderne dagligt orienterer sig i til morgenmøde eller før borgerbesøget. Vikarer får adgang til CURA, og alle introduceres til, hvordan besøgsplanen anvendes.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne, som deltager i gruppeinterviewet, har uddannelse som social- og sundhedshjælpere, og de beskriver, at de ikke selv udarbejder handleanvisninger på sundhedslovsområdet. Medarbejderne orienterer sig i handlingsanvisningerne. Ved mindre uoverensstemmelser mellem beskrivelser og borgernes tilstand tilretter medarbejderne handleanvisningen, mens de ved større uoverensstemmelser kontakter social- og sundhedsassistenten eller sygeplejersken.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger, og at redskaberne anvendes som tiltænkt.	

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

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Københavns Kommune har i ”Tilsynskoncept 2021” 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?

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. • Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. • Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2021". Tilsynet foretages i dag- og aften timer.

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. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeutfaglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Alt er ok!

Med venlig hilsen

Annette Westengaard Gyldengren

Hjemmeplejeleder

Hjemmesygeplejen og Hjemmeplejen Amager

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.