



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Hjemmeplejen Valby, Kgs. Enghave og Vesterbro

Anmeldt ordinært tilsyn 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSEN	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	15
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	19
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	24
4.1	FORMÅL	24
4.2	METODE	24
4.3	VURDERINGSSKALA.....	25
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	25
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	26
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	27

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.

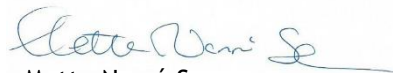
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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 Valby, Kgs. Enghave og Vesterbro (VKV), Krumtappen 2, 2500 Valby
Leder: Karen Sonne
Dato for tilsynsbesøg: Den 15., 16. og 17. december 2021.
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med hjemmeplejens leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos tolv borgere• Gruppeinterview med tre medarbejdere (En social- og sundhedshjælper, to social- og sundhedsassistenter)
Tilsynet i Hjemmeplejen VKV omfatter tilsyn i aftentimer.
Tilsynet er anmeldt en dag forinden.
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, 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 anmeldt tilsyn i Hjemmeplejen VKV. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt systematisk og særdeles tilfredsstillende op på sidste tilsyn, og at der ledelsesmæssigt arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det vurderes, at der er et særdeles tilfredsstillende fokus på, hvorledes organiseringen understøtter det tværfaglige kvalitetsarbejde.

Tilsynet gennemfører fire observationsstudier. Her vurderer tilsynet, at kommunikationsformen foregår i en respektfuld, venlig, imødekommende og humoristisk tone. Medarbejderne har fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse i udførelsen af opgaverne, og de udfører hjælpen med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at der i observationsstudierne sker en særdeles tilfredsstillende organisering og tilrettelæggelse af hjælpen, så unødige forstyrrelser undgås, og at den personlige pleje og praktiske hjælp udføres på en særdeles tilfredsstillende måde og tager udgangspunkt i borgernes individuelle behov og de gældende retningslinjer på området.

Tilsynet har foretaget interview hos tolv borgere og vurderer, at borgerne oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i hverdagen. En borger udtrykker en mindre utryghed, når hjælpen ydes af mandlige medarbejdere eller af vikarer, der har sprogvanskeligheder, men problematiserer ikke dette.

Tilsynet vurderer, at borgerne får den hjælp og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, når denne leveres af faste medarbejdere. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever en høj kontinuitet i hjælpen, men at tre borgere oplever en svingende kontinuitet, hvilket til tider kan påvirke kvaliteten og tidspunktet for hjælpen. Borgerne oplever, at deres ressourcer inddrages meningsfuldt i plejen og at de bliver lyttet til. Det vurderes, at borgerne oplever at få medicinen til tiden, og de har kendskab til klagemuligheder.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, samt at der udvises hensyn til privatliv og personlige grænser. Det er tilsynets vurdering, at borgerne har positive oplevelser i forbindelse med overgangen fra MTO/hospital til hjemmet, at de føler sig godt modtaget af hjemmeplejen, og at de oplever, at medarbejderne følger godt op på deres forløb.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er særdeles tilfredse med medarbejdernes indbyrdes samarbejde samt samarbejdet med borgernes læge eller hospital. Tilsynet vurderer, at fire ud af seks borgere, der får madservice, er tilfredse med madens smag og kvalitet, mens to borgere udtrykker mindre tilfredshed. Det vurderes, at borgerne er tilfredse med den mad, som hjemmeplejen tilbereder til borgerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, og at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes beskrivelser. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld adfærd og kommunikation, samt hvordan de arbejder med at sikre borgernes selvbestemmelsesret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for den rehabiliterende tilgang, og hvorledes det velfungerende, tværfaglige samarbejde bidrager til at øge tryghedsfølelsen hos borgerne. Medarbejderne har kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for borgerne, og de kan redegøre for gældende retningslinjer ved udlevering af medicin. Tilsynet vurderer, at medarbejderne endvidere kan redegøre for arbejdsgange vedrørende planlægning af plejen og dokumentationsarbejdet.

Det vurderes, at medarbejderne har kendskab til muligheder til fremsøgning af instrukser og vejledninger, og kan anvende disse meningsfuldt i deres arbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med besøgsplanerne og handlingsanvisningerne, samt hvorledes de anvendes i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende på tilsynets spørgsmål i forbindelse med situationsbestemte observationer omkring arbejdsgange efter udskrivelse fra MTO.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at tre borgere oplever svingende kontinuitet i hjælpen, hvilket til tider kan påvirke kvaliteten og tidspunktet for hjælpen.	Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at der implementeres arbejdsgange, som understøtter, at borgerne modtager hjælp af høj kvalitet og på de aftalte tidspunkter, når hjælpen leveres af vikarer.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn fik hjemmeplejen anbefalinger vedrørende kommunikationsformen i aftenvagten, konkrete tilfælde af manglende fagligt refleksionsniveau i forhold til øjendråber og insulinopbevaring samt manglende ajourføring af dokumentationen, herunder handlingsanvisninger og helbredstilstande.</p> <p>Lederen oplyser, at der blev udarbejdet handleplaner til alle anbefalingerne, både hos hjemmeplejen og hjemmesygeplejen for at sikre en systematisk og grundig opfølgning.</p> <p>I relation til kommunikationsformen og refleksionsniveauet blev resultatet fra rapporten gennemgået i grupperne. Lederne fulgte op hos de konkrete borgere, og herefter gennemførte aftengruppelederne et kompetenceudviklingsprogram for relevante medarbejdere, faciliteret af en kvalitetssygeplejerske. Endvidere blev det italesat i grupperne, og de assisterende gruppeledere kørte med medarbejderne ud på borgerbesøg en gang ugentligt for at sikre kvaliteten - og gør det fortsat.</p> <p>I forhold til insulinopbevaringen har hjemmeplejens farmaceut undervist medarbejderne i korrekt opbevaring af insulin.</p> <p>Vedrørende dokumentationen udføres der journalaudit, og gruppelederne følger op med medarbejderne, hvis der ikke ses en tilfredsstillende journalføring. Der er ydermere nedsat en refleksionsgruppe i dokumentation, som de faglige ledere og gruppeledere er tovholdere for. Gruppen mødes en gang månedligt med udgangspunkt i konkrete borgercases eller særlige emner. Lederen oplyser, at refleksionsgruppen endnu ikke er fuldt implementeret i alle grupper, men at den forventes at blive det i forbindelse med udrulningen af e-tavler.</p> <p>Hjemmesygeplejen fik anbefalinger vedrørende mangler i dokumentationen og medicinhåndteringen.</p> <p>I relation til dokumentationen beskriver lederen, at kvalitetssygeplejerskerne medvirker til at sikre en god introduktion af nye medarbejdere og oplæring af allerede ansatte medarbejdere, der havde behov for genopfriskning i dokumentationsarbejdet. Flere hundrede journaler er gennemgået hen over sommeren med henblik på kvalitetssikring og udviklingsområder i forbedringsarbejdet.</p> <p>Vedrørende medicinhåndteringen har farmaceuten undervist i fagligt korrekt medicinhåndtering, og der er nu en fast undervisningskadence, der sikrer, at alle sygeplejerskerne og social- og sundhedsassistenterne i grupperne kommer igennem "10 faglige minutter". Undervisningen skifter fokus hver 6. uge.</p> <p>Der har ydermere været nedsat en tværfaglig arbejdsgruppe, som gennemgår borgerne sammen, så flere perspektiver belyses.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Lederen oplyser, at kvalitetsarbejdet har været udfordret af COVID-19 og sygeplejerskekonflikten, men at dette nu er genoptaget. Et af de store fokusområder har været hygiejne, hvor fire medarbejdere er blevet uddannet som hygiejneansvarlige, og som løbende bistår med sparring og vidensdeling.</p> <p>Der er også arbejdet med ABC-demens, hvor ledelsen og nogle af grupperne har gennemført e-læringsmodulet. En demensfaglig rådgiver fra forvaltningen har forestået undervisning og dialogbaserede oplæg/refleksion med medarbejderne.</p>

	<p>Denne demensindsats er stadig i gang, og det forventes, at alle medarbejdere har afsluttet modulerne i foråret 2022.</p> <p>Der har endvidere været fokus på at få implementeret E-tavler. En gruppe i hjemmeplejen har været udvalgt til at udvikle en prototype af E-tavlen, som er tilpasset hjemmeplejen. En gruppeleder er med i implementeringsarbejdet og oplever, at E-tavlen giver et godt overblik. Der afholdes daglige tavlemøder i 15 minutter, hvor en social- og sundhedsassistent er tavlefører, og medarbejderne i grupperne gennemgår borgerne samlet. Medarbejderne har arbejdet med tavlen i 5 uger, og de melder allerede positivt tilbage. Lederen oplever, at tavlemøderne medvirker til at øge refleksionsniveauet hos sosu-medarbejderne.</p> <p>Der har ydermere været afholdt workshop med ”Styrelsen for patientsikkerhed” for at sikre, at dokumentationen imødekommer Styrelsens krav, da Styrelsen havde gjort kommunen opmærksom på, at der var behov for at ændre praksis.</p> <p>I relation til borgersikkerheden er der opstartet et tættere samarbejde mellem sygeplejen og de private leverandører i form af kvalitetsmøder en gang månedligt, hvilket opleves positivt.</p> <p>I samarbejde med diabetescentret har der også været gennemført et projekt omkring ”tidlig opsporing af diabetes”. Alle relevante borgerne blev screenet, og projektet er netop afsluttet. Der afventes en rapport med resultatet.</p> <p>Centralforvaltningen har også startet et projekt omkring ”Rehabiliterende sygepleje”, hvor lederen og en faglig leder har været på studietur til Aalborg for at høre om deres erfaringer. Fx fik de set et blodsukkerapparat, hvor borgeren selv kan måle sit blodsukker, som de gerne vil arbejde videre med. Lederen oplyser, at den rehabiliterende sygepleje er en dynamisk proces, og der har endvidere været et forsøg med øjendrypning, hvor borgerne blev oplært i at kunne varetage ydelsen selvstændigt.</p> <p>Afslutningsvis fortæller lederen, at der fortsat er fokus på at screene borgere for ensomhed gennem projekt ”Tigerspring”. I relation til dette er der afholdt forskellige arrangementer, som borgerne har kunnet deltage i, som fx biograftur og frokost.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt systematisk og særdeles tilfredsstillende op på sidste tilsyn, og at der ledelsesmæssigt arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Lederen oplyser, at der er en flad organisationsstruktur i hjemmeplejens kvalitetsarbejde, da det er vigtigt for lederen, at der ikke er langt fra borger til leder. Kvalitetsorganiseringen omfatter ledere, kvalitetssygeplejersker, farmaceut og frontmedarbejdere i alle grupper både dag og aften.</p> <p>Kvalitetssygeplejerskerne er tovholdere på auditering og kvalitetsgrupper, og lederen oplyser, at hjemmeplejen og sygeplejen har et tæt samarbejde grupperne i mellem. Lederen nævner, at de har fået ansat kommunens første APN-sygeplejerske (sygeplejerske med speciale i avanceret klinisk sygepleje). Funktionens indhold er netop ved at blive defineret. Lederen fortæller, at fokus eksempelvis skal være på at minimere forebyggelige indlæggelser, foretage screening af journaler fra MTO (for at minimere problemer med overgange) og deltagelse ved tavlemøder.</p> <p>Medarbejderne har fået et refleksionsrum, hvor de kan komme til APN-sygeplejersken og få drøftet faglige udfordringer.</p>

	<p>To kvalitetssygeplejersker er startet på forbedringsagentuddannelsen, og en anden sygeplejerske starter snart på en anden lignende uddannelse.</p> <p>En faglig leder er tovholder på arbejdet med de utilsigtede hændelser (UTH), og lederen oplever, at Cura understøtter indberetningen. Hjemmeplejen/hjemmesygeplejen har en UTH-gruppe med alle faggrupper repræsenteret samt faglig leder og kvalitetssygeplejersker. Gruppen mødes månedligt og drøfter tendenser, der skal indgå i kvalitetsarbejdet, baseret på data fra analyserne.</p> <p>Kvalitetssygeplejerskerne udfører medicinaudit flere gange ugentligt, og på baggrund af fund udføres der PDSA-afprøvninger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er et særdeles tilfredsstillende fokus på, hvorledes organisationen understøtter det tværfaglige kvalitetsarbejde.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Lederen ønsker, at tilsynet skal have fokus på borgernes oplevelse af ensomhed.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedshjælper i aftenvagt:</u></p> <p>Medarbejderen indleder alle fem besøg med at hilse venligt og imødekommende på borgeren. Det er tydeligt, at medarbejderen har et godt kendskab til borgerne, hvor medarbejderen naturligt inddrager viden om borgernes livshistorie eller nylige oplevelser i samtalerne.</p> <p>Flere af borgerne udtrykker stor gensynsglæde ved medarbejderen, og i et tilfælde vil borgeren meget gerne have medarbejderen til at blive længere, da borgeren finder selskabet hyggeligt. Medarbejderen møder borgerne respektfuldt og i øjenhøjde og spørger ind til deres dag.</p> <p>Hos en borger, der har svært ved at forklare sig, giver medarbejderen sig tid til at sikre, at borgerens ønsker i forbindelse med aftensmaden er forstået korrekt.</p> <p>Medarbejderen har et åbent kropssprog og er meget smilende og humoristisk i sin tilgang til borgerne.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedsassistent i aftenvagt:</u></p> <p>Medarbejderen indleder besøgene med at hilse venligt på borgerne. Medarbejderen tilpasser sin kommunikation til hver borger og udviser et stort kendskab til den enkelte borger.</p> <p>I flere af besøgene benytter medarbejderen en humoristisk tilgang i kommunikationen, som borgerne synes at nyde. Hos en borger observeres det fx, at både medarbejderen og borgeren har en drillende adfærd over for hinanden, hvilket i flere tilfælde resulterer i, at borgerne udtrykker stor glæde og latter.</p>

	<p>Medarbejderen udviser nærvær og sikrer en respektfuld kommunikation, som foregår i øjenhøjde med borgerne. Medarbejderen udviser opmærksomhed på borgernes velbefindende og spørger ind til, hvordan borgerne har det.</p> <p>Hos en borger er borgerens pårørende på besøg. Det er tydeligt, at medarbejderen og de pårørende har et godt kendskab til hinanden, hvilket også ses ved, at den ene pårørende henviser til flere tidligere samtaler, som hun har haft med medarbejderen. Medarbejderen giver sig tid til at tale med de pårørende om borgerens situation, hvortil forskellige handlinger drøftes.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og morgenstøtte ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen siger godmorgen til borgeren i en venlig tone. Medarbejderen spørger ind til, om borgeren har sovet godt, og hvordan hun har det. Under plejen er der en god kommunikation mellem borgeren og medarbejderen. Medarbejderen har et afdæmpet toneleje og et roligt kropssprog, som er afstemt borgerens behov. Medarbejderen er opmærksom på at tale tydeligt og tæt på borgeren, så borgeren kan høre det, der bliver sagt.</p> <p>Efter at borgeren er kommet op, er der en mere livlig dialog mellem borgeren og medarbejderen. Stemningen bærer præg af, at medarbejderen og borgeren har et godt kendskab til hinanden.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejderen hilser venligt på borgeren og dennes ægtefælle. Borgeren tiltales ved navn. Medarbejderen og borgeren har en god, humoristisk og venligt drillende tone imellem sig, og borgeren udtrykker glæde ved medarbejderens besøg. Medarbejderen spørger ind til borgerens velbefindende, og det er tydeligt, at medarbejderen har et godt kendskab til borgeren. Borgeren og dennes ægtefælle udtrykker stor tilfredshed med medarbejderens hjælp.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedshjælper i aftenvagt:</u></p> <p>Medarbejderen har fokus på, at hjælpen er tilpasset borgernes behov. Medarbejderen spørger flere af borgerne, om der er andet, medarbejderen kan hjælpe med, inden boligen forlades.</p> <p>Ved flere besøg ytrer borgerne ønsker til måltidet, som medarbejderen efterkommer, og alle borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen. Hos en borger er medarbejderen opmærksom på, at borgeren næsten intet har drukket og spørger borgeren ind til dette. Borgeren giver udtryk for at ønske sig en kop kaffe, og medarbejderen laver herefter kaffe til borgeren.</p> <p>Medarbejderen er opmærksom på at fortælle borgerne, hvornår medarbejderen kommer igen, da medarbejderen skal på ferie, så borgerne er forberedt på, at der kommer en anden kollega.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedsassistent i aftenvagt:</u></p> <p>Medarbejderen sikrer sig, at støtten tager udgangspunkt i borgernes ønsker, og at borgerne inddrages relevant under besøgene.</p> <p>Hos en borger er tidspunktet for besøget planlagt efter, at borgeren skal nå at se en serie i fjernsynet, og hos en anden borger anrettes og serveres maden på den måde, som borgeren ønsker det. I alle besøgene udføres opgaverne på rutineret vis og i et samarbejde mellem medarbejderen og borgerne.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og morgenstøtte ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen italesætter sine handlinger over for borgeren og spørger løbende ind til borgerens accept, inden handlingen udføres.</p>

	<p>Medarbejderen spørger fx ind til, om borgeren ønsker at få skiftet sengetøj og italesætter, at borgeren selv bestemmer. Ligeledes spørger medarbejderen ind til, om borgeren ønsker en bestemt trøje på, og hvad borgeren ønsker at spise. Hele forløbet foregår efter borgerens ønsker og vaner, og borgeren fortæller tilsynet, hvor glad hun er for medarbejderen.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Borgeren spørges ind til, hvordan hjælpen ønskes, og hvilken temperatur badevandet skal have. Medarbejderen er under hele forløbet opmærksom på at italesætte sine handlinger over for borgeren, som giver løbende tilsagn undervejs. Medarbejderen er i dialog med borgeren og dennes ægtefælle vedrørende de opgaver, medarbejderen skal hjælpe med, og der er et godt samarbejde mellem dem.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedshjælper i aftenvagt:</u></p> <p>Medarbejderen har en rehabiliterende tilgang til borgerne, trods borgernes begrænsede ressourcer. Et ægtepar bor eksempelvis småt, og medarbejderen ved, at det er af stor betydning for parret at kunne blive boende i egen bolig, trods muligheden for hjælpemidler er begrænsede. Medarbejderen fortæller derfor borgerne, at de skal holde sig fysisk i gang, og medarbejderen guider til, at de går fra soveværelset og ind i stuen for at indtage deres aftensmåltid.</p> <p>Der er sat forskellige former for drikkevarer frem til flere af borgerne, for at borgerne selv kan forsyne sig med det, de måtte have lyst til. Måden, medarbejderen anretter maden på, er gjort ud fra en individuel vurdering med udgangspunkt i borgernes ressourcer.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedsassistent i aftenvagt:</u></p> <p>Under to af besøgene har borgerne selv klargjort remedierne til de opgaver, som medarbejderen skal løse. En borger italesætter over for tilsynet, hvordan hun har fundet tingene frem, så medarbejderen let kan løse opgaven.</p> <p>Herudover har borgerne kun få ressourcer til at deltage i de opgaver, som medarbejderen løser, og det er derfor sparsomt i hvor høj grad, at borgerne kan inddrages. Medarbejderen er dog opmærksom på, hvordan borgernes individuelle ressourcer kan inddrages og tilpasser indsatsen hertil. I et tilfælde skal medarbejderen fx måle en borgers blodsukker. Medarbejderen viser resultatet af målingen til borgeren, og herefter taler de sammen om resultatet. I et andet tilfælde åbner medarbejderen borgerens sodavand og skruer herefter låget let på igen, så borgeren selv kan åbne flasken.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og morgenstøtte ved en medarbejder:</u></p> <p>Under plejen er medarbejderen opmærksom på, at lade borgeren bruge sine ressourcer i det omfang, borgeren kan. Fx vender borgeren sig selv i sengen. I forflytningen fra seng til kørestol sikrer medarbejderen sig, at borgeren har et skridsikkert stykke under den ene fod, at kørestolen er placeret tæt på sengen, og at sengen er indstillet i en sådan højde, at borgeren kan varetage forflytningen selvstændigt.</p> <p>Borgeren guides herefter til at rejse sig ved sengekanten, så medarbejderen kan placere tøjet korrekt.</p> <p>Efter at borgeren er kommet op, kører hun selv ind i stuen. Medarbejderen finder remedier klar til blodsukker og insulin, og borgeren varetager herefter selv opgaven. Dette er ligeledes tilfældet ved blodtryksmåling, hvor borgeren selv noterer resultatet fra målingen.</p>

	<p>Efter morgenmaden kører borgeren ud på badeværelset, hvor den øvre pleje udføres i tæt samarbejde mellem medarbejderen og borgeren</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u> Medarbejderen inddrager borgerens ressourcer i forbindelse med badet. Eksempelvis beder medarbejderen borgeren om at starte op, mens medarbejderen gør vaskeklude klar. Borgeren gives herefter klude i hånden, så borgeren selv kan vaske de steder, borgeren kan nå. Borgeren skal bukke i knæene, så medarbejderen kan nå borgerens hår, og borgeren udtrykker selv, at det opleves som træning for benene. Medarbejderen inddrager borgerens ressourcer i forbindelse med påklædning, hvor medarbejderen yder kompenserende hjælp til borgeren med at få tøj på, og medarbejderen giver sig god tid til, at borgeren selvstændigt kan gøre så meget som muligt selv. Borgeren går selvstændigt fra kælderetagen op til stueetagen. Under sårplejen, beder medarbejderen borgeren om at løfte sit ben, så medarbejderen har et bedre overblik over sårplejen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationsformen i observationsstudierne foregår i en respektfuld, venlig, imødekommende og humoristisk tone.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse i udførelsen af opgaverne, og at medarbejderne udfører hjælpen med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedshjælper i aftenvagt:</u> Medarbejderen kører sin faste rute og kender sine borgere og deres behov. Medarbejderen orienterer sig i Cura, hvor aftenens opgaver er beskrevet. Medarbejderen er opmærksom på en ændring hos en borger, som er under mistanke for COVID-19. Ved alle besøgene er medarbejderen opmærksom på at gøre alle remedier og værnemidler klar, inden en opgave iværksættes. Alle opgaver foregår systematisk og hensigtsmæssigt uden unødige forstyrrelser.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedsassistent i aftenvagt:</u> Medarbejderen indleder arbejdsdagen med at orientere sig i borgernes journal, hvor han læser fælles opgaver og er opmærksom på ændringer hos egne borgere. Medarbejderen oplyser, at han har en fast rute, og at han derfor har et stort kendskab til borgerne. Inden hvert besøg sikrer medarbejderen sig, at han har relevante værnemidler med i boligen. Under besøget klargøres relevante remedier, og opgaverne udføres systematisk og hensigtsmæssigt, så der ikke forekommer unødige forstyrrelser.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og morgenstøtte ved en medarbejder:</u> Medarbejderen indleder med at finde ekstra handsker og håndspit klar. Medarbejderen finder herefter forskellige remedier klar, så hun har de rette</p>

	<p>hjelperedskaber til rådighed under plejen. Hjælpen og støtten udføres hensigtsmæssigt, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u> Alle remedier er klargjort, inden badet påbegyndes, og der forekommer ingen forstyrrelser undervejs.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der i observationsstudierne sker en særdeles tilfredsstillende organisering og tilrettelæggelse af hjælpen, så unødige forstyrrelser undgås.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedshjælper i aftenvag:</u> Medarbejderen udfører praktiske opgaver, såsom borddækning, opvask og rengøring af overflader i køkkenet samt spisebord. Medarbejderen gør dette på en fagligt korrekt måde. Borgerne har ikke ressourcer til at kunne inddrages i de praktiske gøremål.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedsassistent i aftenvag:</u> Medarbejderen fortager enkelte praktiske opgaver under besøgene, som fx oprydning. Opgaverne udføres korrekt efter gældende retningslinjer. Borgerne har ikke ressourcer til at deltage i opgaverne, og inddrages derfor ikke.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og morgenstøtte ved en medarbejder:</u> Medarbejderen udnytter tiden, mens borgeren sætter sig på sengekanten, til at rydde op efter den personlige pleje. Efter at borgeren er kommet op i kørestolen, foretager medarbejderen øvrige praktiske opgaver, såsom oprydning, sengeredning og opvask. Hjælpen udføres korrekt efter gældende faglige retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u> Medarbejderen udfører ingen praktisk støtte i forbindelse med hjælpen til bad. Ægtefælle i hjemmet håndterer dette.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedshjælper i aftenvag:</u> Medarbejderen er ved alle fem borgerbesøg opmærksom på at udføre korrekt håndhygiejne, inden medarbejder trædes ind i borgernes boliger, og inden en bolig forlades. Medarbejderen ifører sig overtrækssko ved alle besøg. I et tilfælde skal medarbejderen iføre sig COVID-19 aktuelle værnemidler, og dette gøres fagligt korrekt.</p> <p>Medarbejderen udfører opgaver, såsom medicinudlevering, anretning og servering af mad samt bleskift, og medarbejderen anvender fagligt korrekte værnemidler, fx engangs-plastforklæde og handsker, ved både bleskift og madhåndtering. Hos et ægtepar bliver bordet dækket op, og anretningen og serveringen af maden virker utroligt indbydende.</p>

	<p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedsassistent i aftenvagt:</u></p> <p>Tilsynet foretager observation af fem borgerbesøg. Hertil løses flere delegerede sygeplejeydelser, såsom blodsuktermåling og forskellige former for medicinadministration. Medarbejderen løser også opgaver, som anretning og servering af aftensmad samt psykisk omsorg og støtte.</p> <p>Medarbejderen foretager forskellige faglige observationer under besøgene og iværksætter relevante handlinger. Hos en borger motiveres der fx til at indtage mad, idet borgeren ikke har spist tilstrækkeligt, og hos en anden borger gives borgeren et par stykker chokolade, idet borgerens blodsukker var lavt.</p> <p>Medarbejderen foretager relevant dokumentation i forlængelse af besøgene, fx signering for givning af anden medicin.</p> <p>Medarbejderen indleder og afslutter alle besøg med at foretage korrekt håndhygiejne. Medarbejderen har ligeledes korrekte værnemidler på, som er målrettet de opgaver, der løses. Under besøgene udføres alle opgaver efter gældende retningslinjer, og medarbejderen udfører ligeledes korrekt håndhygiejne under besøgene.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og morgenstøtte ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen foretager korrekt håndhygiejne, idet hun træder ind i boligen, og inden hun forlader boligen igen. Medarbejderen ifører sig mundbind, handsker og engangsforklæde. Hun forklarer borgeren, at retningslinjerne er ændret til, at der skal anvendes mundbind under plejen.</p> <p>Medarbejderen indleder med at vaske borgeren forneden, mens borgeren ligger i sengen. Under plejen er medarbejderen opmærksom på borgerens hud, og medarbejderen fortæller flere gange borgeren om sine observationer.</p> <p>Borgeren forflytter sig herefter til kørestolen, hvorefter medarbejderen støtter borgeren med at få nattrøjen af. Borgeren indtager herefter sin medicin og foretager selv blodsuktermåling og administration af insulin.</p> <p>Medarbejderen børster borgerens tandprotese og laver herefter morgenmad klar til borgeren. Medarbejderen klargør borgerens inhalationsmedicin og støtter borgeren i opgaven. Dette er ligeledes tilfældet ved blodtryksmåling. Medarbejderen giver sig tid til, at borgeren kan spise sin mad, inden den øvre personlige pleje udføres på badeværelset. Under plejen er medarbejderen opmærksom på borgerens hud, som smøres med fugtighedscreme.</p> <p>Alle opgaver udføres korrekt efter relevante faglige retningslinjer.</p> <p>Medarbejderen foretager relevant skift af handsker og engangsforklæde under forløbet og udfører samtidig korrekt håndhygiejne mellem opgaverne og ved skift af handsker.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejderen spritter hænder og iklæder sig fagligt korrekte værnemidler, inden hjælpen påbegyndes. Medarbejderen indleder med at tilpasse temperaturen på vandet, så badet kan foregå så behageligt som muligt. Borgeren har et sår på foden, som medarbejderen er opmærksom på at få rensset korrekt. Medarbejderen er i forbindelse med hjælpen opmærksom på at sikre korrekte arbejdsstillinger. Medarbejderen foretager korrekt handskeskift og håndhygiejne mellem de forskellige opgaver.</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 gældende retningslinjer 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>Borgerne udtrykker livskvalitet og tryghed ved hjælpen.</p> <p>En borger fortæller, at medarbejderne er opmærksomme på, om borgeren har det dårligt. Borgeren er tryk ved sit nødkald, og siger; <i>"Jeg har nødkaldet, som jeg kan ringe på, når jeg skal på toilettet"</i>.</p> <p>En anden borger nævner, at det kan være lidt utrygt, hvis hjælpen til den personlige pleje tilbydes af mænd eller vikarer, der ikke kan kommunikere klart og forståeligt.</p> <p>Borgerne siger eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er tryk ved hjælpen, de fleste er så søde og flinke og har været en god støtte for mig, efter jeg mistede min ægtefælle for kort tid siden"</i>. • <i>"Jeg er absolut tryk - specielt de faste aftenvagter er helt særlige, dem er jeg meget tryk ved, det er voksne mennesker med livserfaring"</i>. • <i>"Det gør mig tryk at have det her (peger på sit nødkald) - for nylig måtte jeg bruge det, da jeg var faldet, og de kom lynhurtigt og hjalp mig... det er da trygt!"</i>. • <i>"Det er fantastisk med hjemmepleje"</i>. • <i>"Det må jeg indrømme, jeg er faktisk tryk... De er alle sammen meget flinke og kompetente, og ikke mindst yderst behagelige mennesker"</i>.
Selvbestemmelse	<p>Alle borgerne giver udtryk for at opleve selvbestemmelse og at have indflydelse på eget liv. Flere af borgerne fortæller, at hjælpen er tilpasset bestemte dage, som de selv har haft mulighed for at vælge.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kan sagtens selv bestemme, de blander sig overhovedet ikke"</i>. • <i>"Jeg synes, at der er mulighed for at kunne sige fra"</i>. • <i>"De kommer på samme tid hver dag"</i> • <i>"Hvis jeg fx hellere vil noget andet, så aftaler vi bare det"</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i hverdagen. En borger udtrykker en mindre utryghed, når hjælpen ydes af mandlige medarbejdere eller af vikarer, der har sprogvanskeligheder men problematiserer ikke dette yderligere.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Borgerne oplever generelt at få den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og de oplever tilfredshed med kvaliteten.</p> <p>Borgerne udtrykker eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er ikke noget at klage over, og kvaliteten er også upåklagelig"</i>. • <i>"De kommer altid mellem kl. 10 og 11. Det er godt, og jeg er meget taknemmelig for kommunen. Jeg ved ikke, hvad jeg skulle have gjort uden den hjælp, jeg får"</i>. • <i>"Ja, det gør jeg. Jeg klager ikke. Hvis der er noget ekstra, så spørger jeg, og så gør de det. De er meget behjælpelige"</i>.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Min faste hjælper er så sød - hun behandler mig ligeværdigt, og det sætter jeg stor pris på".</i> • <i>"Min faste hjælper kommer tit kl. 17.30 - og ringer ved forsinkelser".</i> <p>En borger oplever, at hjælpen og kvaliteten kan være svingende, når hjælpen ikke ydes af de faste medarbejdere. Borgeren beskriver eksempelvis at det kan påvirke det tidspunkt, hjælpen leveres på, når hjælpen leveres af vikarer.</p> <p>Alle borgerne nævner, at medarbejderne anvender borgernes ressourcer i plejen i det omfang, det er muligt, og at de føler sig medinddraget og lyttet til. Flere borgere udtrykker, at de selv er interesseret i at holde sig i gang.</p> <p>En borger og dennes pårørende oplever fx, at medarbejderne forsøger at rationalisere over borgerens ressourcer, så ressourcerne inddrages meningsfuldt uden at sænke livskvaliteten, da borgeren hurtigt udtrættes.</p> <p>Borgere udtrykker blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Medarbejderne spørger, om jeg kan klare dele af den personlig pleje selv, og det kan jeg jo godt. Vi taler sammen, og så finder vi ud af det".</i> • <i>"Jeg gør det jeg kan, jeg skylder fx selv af".</i> • <i>"Jeg vil ikke belemre medarbejderne mere end højst nødvendigt - og det er vigtigt at holde sig i gang - så jeg gør det, jeg selv kan".</i> <p>Alle borgerne oplever at få medicinen til tiden. Flere borgere beskriver, at de får udleveret en doseringsæske med medicin dagligt til selvadministration.</p> <p>Borgere udtrykker eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De bliver talt op om tirsdagen, og så tager jeg selv medicinen".</i> • <i>"De låser en æske ud til mig om morgenen, og så tager jeg selv pillerne i løbet af dagen".</i> <p>Borgere har generelt kendskab til klagemuligheder, og flere borgere har positive erfaringer med at klage, hvor de oplever lydhørhed fra ledelsen.</p> <p>Borgere vil som regel kontakte ledelsen eller kontoret eller tage fat i deres kontaktperson. Andre borgere finder det ikke nødvendigt, og de fortæller, at der skal meget til, før at de ville klage.</p> <p>Borgere siger eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har fået udleveret en oversigt med telefonnumre, jeg kan ringe til".</i> • <i>"Så ringer jeg til hjemmeplejen. De er meget søde".</i> • <i>"Det har jeg slet ikke tænkt på, det har ikke været nødvendigt".</i>
Observation	<p>Alle borgere fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til deres levestil og behov. Deres boliger og hjælpemidler er ligeledes tilstrækkeligt rengjorte ud fra borgernes habitus. Borgere udtrykker tilfredshed med hjælpen til rengøringen. En borger udtrykker eksempelvis; <i>"Ovenikøbet har hun taget reolerne".</i></p>
Kontinuitet i støtten	<p>Ni ud af tolv borgere oplever kontinuitet i plejen, og de oplever at have en fast hjælper/et fast team af medarbejdere omkring sig. Borgere beskriver, at medarbejderne er gode til at følge op på aftaler.</p> <p>Borgere udtrykker eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er gudskelov meget ofte de samme, der kommer".</i> • <i>"Jeg har en fast, der kommer. Hun skal have fri i tre dage nu, men så kommer der en anden, jeg kender".</i> • <i>"Jeg har en fast, som jeg er meget glad for. Der kan komme lidt forskellige, når der er sygdom. Jeg har været heldig med vikarerne. De gør det de skal og spørger, om der er mere".</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har ikke en fast, men de er søde alle sammen og de gør, hvad jeg beder om".</i> <p>Tre borgere oplever svingende kontinuitet, hvilket borgerne oplever kan påvirke kvaliteten af indsatsen og tidspunktet for besøg. En borger fortæller fx, at de faste medarbejdere giver sig bedre tid til borgeren. Borgeren føler sig derfor ensom, når hjælpen leveres af vikarer. Tilsynet har drøftet dette med ledelsen, som vil tage sig af den konkrete sag og tilbyde borgeren at deltage i "Tigersprings-projektet".</p> <p>En anden borger fortæller, at borgerens faste hjælper netop har afholdt ferie, og der i den forbindelse kom mange forskellige medarbejdere, der ikke altid var bekendt med borgerens behov for hjælp. Borgeren kan verbalt give udtryk for sine behov og oplevede dette som en stor hjælp.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne får den hjælp og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, når denne leveres af faste medarbejdere. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever en høj kontinuitet i hjælpen, men at tre borgere oplever en svingende kontinuitet, hvilket til tider kan påvirke kvaliteten og tidspunktet for hjælpen. Borgerne oplever, at deres ressourcer inddrages meningsfuldt i plejen, og de oplever, at de bliver lyttet til. Det vurderes, at borgerne oplever at få medicinen til tiden, og at de har kendskab til klagemuligheder.</p>	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Både borgere og pårørende, som tilsynet er i dialog med, giver udtryk for, at der altid kommunikeres i en venlig og respektfuld tone.</p> <p>Flere borgere fortæller, at de har en god dialog med de faste medarbejdere, der kommer i hjemmet, og de oplever, at medarbejderne tager hensyn til deres privatliv og personlige grænser. Borgerne fortæller, at medarbejderne præsenterer sig og altid banker på døren, inden de træder ind i borgernes boliger.</p> <p>Borgerne udtrykker blandt andet følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er en sød dame, der kommer, som nogle gange synger for mig, det er simpelthen så dejligt".</i> • <i>"Tonen er altid pæn og respektfuld - og vi kan lave lidt fis med hinanden".</i> • <i>"Tonen, den er rigtig god - min faste hjælper og jeg har det godt sammen - hende er jeg SÅ glad for".</i> • <i>"De siger pænt farvel hver gang, og hun fortæller, når hun har fri".</i> • <i>"De taler pænt, som om det er familie".</i> <p>En borger fortæller om en hændelse med en medarbejder, som talte i bydeform, hvilket borgeren ikke brød sig om. Datteren ringede efterfølgende til kontoret og bad om ikke at se medarbejderen igen, hvilket er overholdt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, samt at der udvises hensyn til privatliv og personlige grænser.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Seks borgere har erfaring med overgange fra MTO/hospital til hjemmet. Borgerne beskriver, at de efter udskrivelsen blev taget godt imod af hjemmeplejen, og de har indtryk af, at medarbejderne havde et godt kendskab til borgerens forløb. Flere borgere nævner, at medarbejderne har spurgt ind til borgerens behov for hjælp efter indlæggelsen, og de oplever, at der var godt styr på det praktiske. Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De kan se på deres computer, at der er skrevet lidt fra hospitalet".</i> • <i>"Jeg kommer med ambulance frem og tilbage. Jeg tror, at det fungerer udmærket mellem hospitalet og hjemmehjælpen".</i> • <i>"Man kan mærke, at medarbejderne har hjertet med i deres handlinger".</i> <p>Borgerne har generelt indtryk af, at medarbejderne taler med lægen/hospitalet ved behov, og at der indbyrdes er et godt samarbejde med medarbejderne imellem, hvilket opleves trygt. De siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Man bliver passet godt på, når man fejler det jeg gør".</i> • <i>"Jeg faldt i går aftes. De ville ringe til lægen i går, men det var ikke nødvendigt".</i> • <i>"De læser og siger, du var dårlig i går, hvordan har du det så i dag".</i> • <i>"De bruger computeren til at skrive til hinanden, hvis der er noget den næste skal være opmærksom på".</i> <p>Flere borgere nævner, at de ved, at sygeplejerskerne taler med lægen angående deres medicin, men de oplyser, at de også selv taler med lægen ved behov.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne har positive oplevelser i forbindelse med overgangen fra MTO/hospital til hjemmet. Borgerne føler sig godt modtaget af hjemmeplejen, og de oplever, at medarbejderne følger relevant op på deres forløb. Det er tilsynets vurdering, at borgerne er særdeles tilfredse med medarbejdernes indbyrdes samarbejde samt samarbejdet med borgernes læge eller hospital.</p>	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Seks borgere har erfaring med madservice, og de har divergerende oplevelser af kvaliteten. To borgere udtrykker mindre tilfredshed med kvaliteten af maden. En borger oplever fx, at kartoflerne er lidt kedelige, og at kødet er tyndt skåret og ofte er sejt at tygge. Borgerne fortæller, at maden generelt leveres rettidigt. Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Nogle gange er den god, andre gange er den ikke så god".</i> • <i>"Jeg får varm mad ude fra tre gange om ugen. De kommer og varmer maden... Det fungerer fint".</i> • <i>"Jeg er forbavset over, hvor godt deres sovs smager".</i> • <i>"Den har været bedre".</i> <p>En anden borger har ikke madservice, men har på tilsynsdagen haft besøg af en visitator, som har gennemgået madservice-konceptet med borgeren, og nu overvejer borgeren at afprøve det.</p>

Flere borgere får smurt mad af hjemmeplejen og udtrykker tilfredshed herved.
--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at fire ud af seks borgere, der får madservice, er tilfredse med madens smag og kvalitet, mens to borgere udtrykker mindre tilfredshed. Det vurderes, at borgerne er tilfredse med den mad, som hjemmeplejen tilbereder til borgerne.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at der er arbejdet med forskellige fokusområder, som fx E-tavle. En gruppe har afprøvet denne med særlig opmærksomhed på borgerudskrivelser fra hospitaler og på borgere, der ikke har været dokumenteret på i over 30 dage. Der afholdes kort tavlemøde dagligt i gruppen, hvor enkelte borgere gennemgås. Sygeplejerskerne inviteres med til tavlemødet, hvis deres borgere gennemgås på mødet.</p> <p>E-tavlen skal implementeres i hele hjemmeplejen/sygeplejen fra januar 2022. Medarbejderne oplever, at arbejdet med E-tavlen er meningsfuldt og giver et godt overblik over borgerne og indsatserne.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere, at alle medarbejdere har gennemført, eller er i gang med at gennemføre, ABC-demenskursus, som e-learning. En medarbejder, som har gennemført kurset, beskriver det som værende lærerigt, og medarbejderen oplever, at undervisningsmetoden holder medarbejderne aktive i onlineforløbet.</p> <p>Herudover er der arbejdet med "Tigerspring" - et ensomhedsprojekt, der er iværksat for at forebygge ensomhed blandt de ældre. Her har ensomme borgere eksempelvis været inviteret i biografen, og der har været arrangeret forskellige events på tværs af kommunen. Medarbejderne oplever, at flere deltagere i projektet har profiteret af indsatsen og eksempelvis har dannet relationer og gå-grupper. I relation til dette er der arbejdet med dokumentationsgrupper for social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, hvor der er fokus på at lære at screene borgere for ensomhed. Planen er, at alle medarbejdere skal kunne screene borgerne på sigt.</p> <p>I kvalitetsarbejdet har der også været fokus på arbejdet med de utilsigtede hændelser (UTH). Data har vist, at der særligt har været indberettet hændelser vedrørende medicin. Medarbejderne oplever, at der er en øget opmærksomhed på at få indberettet UTH med henblik på at skabe læring.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der netop har været afholdt undervisning, hvor UTH-processen blev gennemgået fra modtagelse til behandling af data.</p> <p>Gruppearbejdet med forbedringsmodellen har været pauseret i forbindelse med COVID-19, og varetages derfor i øjeblikket af kvalitetssygeplejerskerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, og at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes beskrivelser.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for faktorer, der har betydning for kommunikationen og adfærden i mødet med borgeren. Hertil fremhæves blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Værdighed og ligeværdighed. • Møde borgeren i øjenhøjde. • Være smilende og have en positiv adfærd. • Medinddrage borgeren. • Sikre sig, at borgeren føler sig set og hørt. • Udvide interesse for borgeren. • Have en positiv adfærd. • Tilpasse sig borgerens behov - gennem en personcentreret tilgang. <p>Ved demente borgere nævner medarbejderne vigtigheden af at have et åbent kropssprog og anvende socialpædagogiske redskaber.</p> <p>Medarbejderne oplever, at borgerne oplever glæde, og at relationen forstærkes, når borgerne mødes med udgangspunkt i ovenstående faktorer og med en respektfuld og venlig tilgang.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne sikrer sig, at borgerne medinddrages og sikres selvbestemmelse ved at gå i dialog med borgerne om deres ønsker, vaner og behov, inden besøgsplanen/besøgsblokken udfyldes. Medarbejderne nævner endvidere, at de har løbende opmærksomhed på at tilpasse hjælpen til borgernes ressourcer, så borgernes grænser respekteres.</p> <p>Medarbejderne anvender klippekortet til individuelle aktiviteter, fx ekstra tid til hyggesnak ved besøg, indkøb, shoppeture, læse breve, og medarbejderne oplever, at borgerne er glade for ordningen.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør fagligt korrekt for rehabiliteringsbegrebet, og de beskriver, at de arbejder med hverdagsrehabilitering, med udgangspunkt i borgerens ressourcer. Fx benyttes vaskehandsker, som kan understøtte, at borgeren kan bidrage bedst muligt ved den personlige pleje, og de inddrager borgerne i at tørre af efter opvask for at mindske funktionstab og medinddrage borgerne i eget liv og give borgerne en følelse af at være til nytte.</p> <p>Endvidere fortæller medarbejderne om en træningsapp "Digi-rehab", som hjemmeplejen anvender. Den indeholder digitale træningsforløb, som medarbejderne kan udføre med borgerne. Hos relevante borgere er træningsforløbene planlagt på kørelisten, så medarbejderne har afsat tid af til træningsopgaven. Medarbejderne beskriver ydermere, at de oplever et godt samarbejde med rehabiliteringsteamet, som har forløb med nogle af borgerne. Medarbejderne oplever, at en rehabiliterende indsats hurtigt kan hjælpe borgerne tilbage til vante rutiner efter sygdom eller funktionstab.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne oplever, at informationen i forløbsplanen/udskrivelsespapirerne fra hospitalet ikke altid er tilstrækkeligt udfyldte. Hvis de er tilfredsstillende udfyldt, overføres informationen i Cura, og hvis der mangler information, kontakter medarbejderne lægen/hospitalet.</p> <p>Efter udskrivelse bevilges borgeren vurderingsblokke, som sikrer en systematisk opfølgning på borgerens funktionsniveau. Endvidere har en gruppe fokus på at gennemgå plejeforløbsplanerne på E-tavlen dagen efter udskrivelsen.</p> <p>Niveauet af vidensdeling opleves situationsbestemt, og det tager udgangspunkt i alvorlighedsgraden, samt om det er en ny borger eller en borger, der er kendt i hjemmeplejen. Vidensdeling til aftenvagter foregår enten i Cura eller ved personlig dialog. Hvis borgeren har behov for hjælpemidler, kontaktes forflytningsvejlederen, som står for bestillinger i Cura.</p>

	Medarbejderne oplever et godt og tværfagligt samarbejde med fx borgerens egen læge, hospitaler, rehabiliteringsmedarbejdere og terapeuter. Medarbejderne oplyser, at dette samarbejde bliver synligt for borgene ved, at forløbet ofte foregår gnidningsfrit og med en øget tryghedsfølelse for borgeren.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld adfærd og kommunikation, samt hvordan de arbejder med at sikre borgernes selvbestemmelsesret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for den rehabiliterende tilgang, og hvorledes det velfungerende, tværfaglige samarbejde bidrager til at øge tryghedsfølelsen hos borgerne.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for faktorer, der kan skabe tryghed for borgerne. Medarbejderne nævner eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kendte ansigter - kontinuitet. • Hurtigere indsats ved observerede ændringer. • Udarbejde og læse besøgsplaner, så rutiner og vaner overholdes. • B-key, elektronisk låsesystem, der sikrer, at der ikke er nøgler i omløb. • Udlevere nødkald, hvor det skønnes relevant, så borgeren hurtigt kan få hjælp. <p>I relation til dette beskriver medarbejderne følgende elementer, som vigtige i det forebyggende arbejde med at skabe sikkerhed for borgerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fjerne løse gulvtæpper, ledninger og andre faldforebyggende tiltag. • Brandhæmmende tiltag, rygeforklæde, brandhæmmende sengetøj. • Værnemidler, fx plastforklæde, som kan forebygge smittespredning og infektionsrisiko ved personlig pleje. • Fokus på hygiejne i forbindelse med COVID-19. • Observationer for hudforandringer, tørhed, sprækker, tryksår, rødme. • Kontakte sygeplejersker eller anden kollega i forbindelse med tidlig opsporing. • Et godt samarbejde, der gør, at medarbejderne oplever psykologisk tryghed og tør spørge hinanden til råds. <p>Medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for korrekt medicinhandling, og de sikrer sig, at borgerne indtager medicinen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for borgerne, og at medarbejderne kan redegøre for gældende retningslinjer ved udlevering af medicin.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne er fordelt efter kontaktpersonssystemet og fordeles på daglige kørelister. Medarbejderne oplever, at de har stor medindflydelse på egen planlægning, og de oplever gode muligheder for at kunne planlægge internt.</p> <p>For at mindske forstyrrelser i plejen sikrer medarbejderne sig, at remedier er gjort klar på forhånd, inden plejen påbegyndes.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de undlader at tage telefonen, hvis den virker forstyrrende, og en medarbejder beskriver, at telefonen slukkes ved medicindosering. Medarbejderne er gode til at ringe tilbage til hinanden, og de oplever ikke telefonerne forstyrrende i deres daglige arbejde.</p> <p>Ved ændringer i en borgers tilstand fortæller medarbejderne, at de udfører TOBS eller kontakter koordinator ved behov for en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, der kan bistå med dette. Ud fra disse data kontaktes eventuelt læge, eller der følges op med yderligere observationer. Medarbejderne kan også kontakte visitationen eller en forflytningsvejleder ved behov.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne har fået udleveret personlige, håndholdte devices. Nogle medarbejdere oplever, at det også kan være svært at dokumentere hos borgerne, og de beskriver samtidigt, at der er forstyrrelser på kontoret. Adspurgt, om der er mulighed for at få ro til dokumentationen, svarer medarbejderne "ja". Alle beskriver samtidigt, at de får dokumenteret det, de skal.</p> <p>En medarbejder oplever at få dokumenteret tidstro, samt at der er mulighed for at sikres ro til dokumentationsarbejdet. Medarbejderne fortæller, at de dagligt har 40 minutter til dokumentationsarbejdet.</p> <p>Medarbejderne oplever generelt gode muligheder for sparring, og de anvender eksempelvis KK-net eller kvalitetssygeplejerskerne, hvis de skal søge hjælp i forbindelse med dokumentationsarbejdet.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne oplyser, at de anvender gældende vejledninger og instrukser i det daglige arbejde. De anvender KK-net til at fremsøge information vedrørende fx fald, besøgsplaner, medicingivning, elevarbejdet, delegation af opgaver og skærm-besøg.</p> <p>Medarbejderne anvender særligt VAR til elevarbejdet og til at fremsøge procedurer, som ikke har været udført længe, fx kateteranlæggelse, for at sikre sig, at de har den nyeste viden. Medarbejderne er særligt glade for den visuelle del i VAR, og de oplever, at eleverne profiterer af dette.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange ved planlægning af plejen og dokumentationsarbejdet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til muligheder for fremsøgning af instrukser og vejledninger, og at de kan anvende disse meningsfuldt i deres arbejde.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne fortæller, at de anvender vejledningen fra KK-net, hvor eksempler tydeligt visualiseres og gennemgås, og at brug af vejledningen sikrer en ensartet udfyldelse af besøgsplanen.</p> <p>Medarbejderne nævner, at det er vigtigt at beskrive eksempelvis tiltaleform, adgangsforskel, faste aftaler og vaner, samt at inddele besøgsplanen i overskrifter.</p>

	<p>Medarbejderne oplever, at besøgsplanerne er handlevejledende, og borgerens ressourcer er velbeskrevet.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at en besøgsplan skal være udformet, så alle kan tilgå en borger ud fra borgerens vaner og rutiner. Medarbejderne ajourfører besøgsplanen ved ændringer i borgernes tilstand eller minimum hvert kvartal.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne anvender handlingsanvisninger ved alle sundhedslovsydelse og ved enkelte servicelovsydelse.</p> <p>Ved nye borgere skal der være oprettet handlingsanvisninger af sygeplejen, inden opgaven kan varetages i hjemmeplejen. Kvalitetssygeplejersken udfører audits på dokumentationen.</p> <p>Medarbejderen nævner, at det er vigtigt at handlingsanvisninger er korte og præcist beskrevet samt individuelt handlevejledende.</p> <p>De steder, hvor det giver mening, indsætter medarbejderne links til VAR-portalen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med besøgsplanerne og handlingsanvisningerne, samt hvorledes de anvendes i hverdagen.

Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	<p>Tilsynets har hos en borger observeret forhold vedrørende opfølgning efter udskrivelse fra MTO, som gav anledning til spørgsmål til sygeplejen. Borgeroplevelsen er ligeledes beskrevet under sygeplejens tilsynsrapport.</p> <p>Tilsynet adspørger medarbejderne omkring arbejdsgang ved modtagelse af borger efter udskrivelse fra MTO. Medarbejderne fortæller, at der ofte visiteres en sygeplejefaglig udredning. Ved besøget følges op på borgerens tilstand, og dokumentationen opdateres herefter.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre tilfredsstillende på tilsynets spørgsmål i forbindelse med situationsbestemte observationer omkring arbejdsgange efter udskrivelse fra MTO.

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.

Anmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2021". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

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

Hermed tilbagemelding på tilsynsrapporterne.

Hjemmeplejen:

Side 7 - afsnittet omkring dokumentation og refleksionsgrupper er det ikke fuldt implementeret i alle grupper men bliver det i forbindelse med udrulning af e- tavler

BDO har tilføjet følgende sætning til afsnittet for præcisering: ” Lederen oplyser, at refleksionsgruppen endnu ikke er fuldt implementeret i alle grupper, men at den forventes at blive det i forbindelse med udrulningen af e-tavler.”

Bh

Karen Sonne

Hjemmeplejeleder VKV

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.