



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Hjemmeplejen Indre by/Østerbro

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	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSEN	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	15
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	19
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	23
4.1	FORMÅL	23
4.2	METODE	23
4.3	VURDERINGSSKALA.....	24
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	24
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	25
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	26

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.

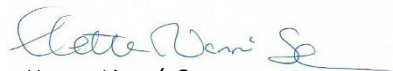
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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 Indre by / Østerbro (IBØ), Østbanegade 119, 2100 København Ø
Leder: Lulu Wilenius
Dato for tilsynsbesøg: Den 6. 7. og 8. 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 fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, tre social- og sundhedsassistenter)
Tilsynet i Hjemmeplejen IBØ omfatter tilsyn i aftentimer.
Tilsynet er anmeldt en dag forinden.
Tilsynsførende: Margit Kure, Senior manager, sygeplejerske og MHM Else Marie Seehusen, manager, sygeplejerske og SD/DSH

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn i Hjemmeplejen Indre by/Østerbro IBØ.

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

Tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet systematisk og målrettet med sidste års anbefalinger. Vurderingen er, at der er et særdeles tilfredsstillende fokus på relevante områder i kvalitetsarbejdet, der understøtter en fortsat udvikling af den samlede kvalitet i hjælpen til borgerne. Der arbejdes ledelsesmæssigt systematisk og målrettet med kvalitetsarbejdet, som afspejler kendte risikoområder, fx UTH herunder medicin og fald.

I forhold til observationsstudier er det tilsynets vurdering, at medarbejderne i alle observationsstudierne kommunikerer respektfuldt, venligt og i en imødekommende tone. Medarbejderne har i alle observationsstudierne relevant fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse i udførelsen af opgaverne. Det er ligeledes vurderingen, at medarbejderne udfører hjælpen med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Der er i alle observationsstudierne en særdeles tilfredsstillende organisering og tilrettelæggelse af hjælpen. I forhold til to observationsstudier er det tilsynets vurdering, 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. I et observationsstudie ses der mindre tilfredsstillende forhold, da gældende retningslinjer for håndhygiejne ikke overholdes. I aftenobservationsstudie observeres der i tre tilfælde mindre tilfredsstillende forhold i hjemmet og manglende opfølgning på borgernes behov for pleje og praktisk hjælp og manglende opfølgning på borgernes ernæring. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderen på særdeles tilfredsstillende måde yder den pleje og omsorg, som borgeren har brug for.

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, som de har behov for, fraset en borger, som udtrykker et behov for hjælp til oprydning. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, når den leveres af de faste medarbejdere, mens tre borgere anfægter, at kvaliteten ikke er helt tilstrækkelig, når den leveres af vikarer. Det vurderes, at der bliver lyttet til borgernes ønsker, fraset i et tilfælde, hvor der ikke i tilstrækkelig grad tages hensyn til borgerens formåen. Det er vurderingen, at borgerne får udleveret deres medicin til tiden, fraset i et tilfælde, hvor der kan opleves et større tidsspænd.

Det er vurderingen, at de interviewede borgere oplever, at der er en god og respektfuld omgangstone, herunder at medarbejderne kommunikerer i en venlig tone til borgerne og udviser den fornødne respekt.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at de interviewede borgere er tilfredse med den kommunale madordning og med madens kvalitet.

Endelig beskriver borgerne tilfredshed med samarbejdet mellem sektorerne.

Det er tilsynets vurdering, at boligerne fremstår renholdte, svarende til borgernes ønsker og levevis, fraset i to boliger, som fremstår snavsede. Borgerne er tilfredse med kontinuiteten i plejen, fraset tre borgere, der nævner, at der ikke er tilstrækkelig kontinuitet i leveringen af hjælpen, og at det ikke er alle vikarer, som kender til de opgaver, de skal løse.

På baggrund af interviews med medarbejderne er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, og der er sammenhæng mellem ledelsens beskrivelser og medarbejdernes beskrivelser af de emner, der indgår i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan redegøre for en respektfuld kommunikation og for, hvordan de arbejder med at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse.

Vurderingen er, at medarbejderne på en refleksiv måde kan redegøre for plejen og omsorgen til borgerne, og at medarbejderne har et målrettet fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

Medarbejderne har relevant fokus på at skabe tryghed for borgerne, og de fremhæver tiltag, såsom kontinuitet, som en faktor, der fremmer trygheden, og 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 medicinbehandling. Medarbejderne oplever særdeles tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og dokumentationen, og de er bekendte med, hvor der kan søges viden i instrukser og vejledninger. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger, og at redskaberne anvendes som tiltænk.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker under observationsbesøg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En borger, der ikke har spist sin varme middagsmad, da aftenvagten kommer. • En borger, der skal have hjælp til aftensmaden, intet spiseligt har i lejligheden, og aftenmedarbejder oplyser, at det ofte sker, og at dette er dokumenteret uden, at der angiveligt er handlet på det. Samtidig bærer hjemmets hygiejniske standard præg af, at borgerens hund ikke luftes på gaden, og borgeren fremstår ikke velsoigneret. • At der hos en svagtseende borger er en meget kraftig urinlugt, og borger fremstår med pletter på tøjet. • En borger, der tilkendegiver, at de faste medarbejdere er omhyggelige med at anrette aftensmaden, men at vikarer/afløserne, der ikke har den samme tilgang til opgaveløsningen. At der hos en borger under morgenplejen ikke observeres korrekt håndhygiejne. 	<p>Tilsynet anbefaler, at der følges op i de konkrete sager i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At borger, der ikke spiser sin varme mad, revurderes i forhold til mad og måltid, herunder evt. behov for ernæringsindsats hos borger. • At der hos borger, der ikke har mad i lejligheden, revurderes i forhold til, at der er indsatser, der sikrer borgers ernæring, samt at der hos samme borger revurderes i forhold til indsatser, der sikrer, at borger er velsoigneret, og at lejligheden fremstår hygiejnisk forsvarlig. • At der hos borger med urinlugt i lejligheden revurderes i forhold til inkontinensindsats, praktisk støtte og personlig pleje. • At ledelsen sikrer, at medarbejdere har kendskab til tilberedning og anretning af smørrebrød. • At det sikres, at alle medarbejdere har kendskab til og anvender gældende retningslinjer for håndhygiejne.
<p>Tilsynet bemærker, at et hjem fremstår rodet og uordentligt, og hvor rengøringsstandarden ikke er tilfredsstillende, og borger udtrykker samtidigt et ønske om at få ryddet op og møbleret om.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der følges op på borgers situation og revurderes med henblik på evt. indsatser.</p>

<p>Tilsynet bemærker, at en borger tilkendegiver, at medicin ikke altid udleveres på det vante tidspunkt, når der kommer vikarer.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at hjælpen tilrettelægges, så borger får sin medicin til tiden.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der er enkelte borgere, der ikke oplever, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet observerer desuden, at badeværelset hos den ene borger fremstår snavset.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer en tilfredsstillende rengøringsstandard.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at hjemmeplejen arbejder meget systematisk med forbedringsmetoden, og de har blandt andet fokus på at sikre kontinuitet i opgaveløsningen samt at have faste medarbejdere hos borgerne. Dette vanskeliggøres dog grundet den stigende udfordring med at rekruttere medarbejdere.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er enkelte borgere, der italesætter mange forskellige medarbejdere i hjemmet, og ligeledes italesættes hos enkelte borgere afvigelser i leveringstidspunktet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen fortsat har fokus på medarbejderkontinuitet i kvalitetsarbejdet.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der er en enkelt borger, der oplever, at en konkret medarbejder presser borger til at gøre mere, end borger magter.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op i den konkrete situation og evt. følger op med borger.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ledelsen redegør for, at der siden sidste tilsyn er arbejdet med forbedringsmodellen, hvor også flere af de givne anbefalinger er taget op. De fortæller samtidigt, at udviklingsarbejdet har været præget af Cornasituationen med begrænset mødeaktivitet, samt at de også har været strejkeramt under sygeplejerskernes konflikt med deraf nedsat bemanning og med restferie, som er skubbet foran. Ledelsen oplyser, at de derfor overordnet har været nødt til at prioritere driften, men at der er arbejdet med forbedringsmodellen og de givne anbefalinger.</p> <p>I forhold til anbefalingen på den praktiske hjælp er der som en del af forbedringsindsatsen fulgt op med dialog i alle grupper og genopfrisket serviceniveau på praktisk hjælp. Enheden har samtidig haft en indsats på, at besøgsplanen er handlevejledende.</p> <p>Som opfølgning på anbefalingen om, at borgerne møder få og kendte medarbejdere, er der en løbende indsats med datatræk, og ledelsen oplyser, at deres data er tilfredsstillende i forhold til de mål, der er på området. Alle distrikter er opdelt i mindre enheder, som arbejder med at sikre kontinuitet i opgaveløsningen. Der arbejdes med kontaktpersonsystem for at sikre faste medarbejdere, og hos enkelte borgere med særlige opgaver/problemstillinger er det faste medarbejdere, der kommer i hjemmet.</p> <p>Grundet prioritering af drift har hjemmesygeplejen ikke implementeret konkrete indsats, så borgerne får kendskab til tidspunktet for levering af sygeplejeydelser. Det er fortsat den enkelte sygeplejerske, der tilpasser egen køreliste ud fra kendskab til borgerne. Tilsynet er oplyst, at der er planlagt implementering af projekt "Borger booking", så borgerne selv kan byde ind med et besøgstidspunkt.</p> <p>For i højere grad at tilgodese sammenhæng og helhed i leveringen af hjemmepleje og hjemmesygepleje sidder de to funktioners planlæggerne sammen. Dette giver mulighed for at koordinere besøg, så hjemmeplejens og sygeplejens indsats leveres i den rette sammenhæng, fx i forhold til bad og skift af forbindinger.</p> <p>Som opfølgning på dokumentation/journalføring og medicin håndtering er der implementeret systematisk audit, hvor der hver uge udtrækkes et antal borgere til gennemgang med efterfølgende opfølgning af gruppeleder.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen oplyser, at der er etableret en ny myndighedsorganisering på hjemmesygeplejen. Den nye organisering er implementeret pr. 1. oktober 2021 og er først nu ved at slå igennem i praksis, hvor myndigheden nu visiterer til sygeplejeindsatser.</p> <p>Et konstant fokus er udvikling af kvaliteten og effektiviteten i rehabiliteringsindsatser, fx er borgernes SUL-ydelser gennemgået under strejken, hvor borgerne er blevet oplært i selv at klare opgaven. Forbedringsmetoden anvendes fx i forhold til øjendrypning, og som et nyt tiltag skal medarbejderne til at screene udvalgte borgere over et skærmbesøg i forhold til den sygeplejefaglige udredning.</p> <p>Monitorering på kompressionsbehandling er ligeledes et tiltag i opstart, der kan fx monitoreres på afvanding og temperatur.</p> <p>Der er desuden fokus på at få borgere visiteret til sygeplejeklinikker, hvor tilgangen er, at myndighed og alle sygeplejersker tænker: klinik- og skærmbesøg, før man tænker indsats i hjemmet og evt. overdragelse til hjemmeplejen.</p>

	<p>Et overordnet fokusområde fra SUF handler om opgaveoverdragelse og de barrierer, der ligger i dette, hvor det har været et tema på lederseminar med henblik på at medtage hinandens gode erfaringer, fx i forhold til dokumentation, oplæring og opfølgning.</p> <p>Inkontinens er ligeledes et fælles indsatsområde i SUF, hvor det er forsøgt at få ansat en tværgående specialist til at understøtte det tværfaglige samarbejde. Da det ikke er lykkedes at ansætte en medarbejder i den tværgående funktion, er målet nu, at der uddannes sygeplejersker i inkontinens på diplomniveau i distrikterne.</p> <p>Ensomhed er et strategisk område for SUF. Alle medarbejdere kan screene for ensomhed, og i hver gruppe er der en ensomhedsambassadør, der er tovholder på at kunne formidle og henvise til aktivitetstilbud i nærområdet.</p> <p>Der arbejdes systematisk med EWS i forhold til borgernes ernæringstilstand, hvor sygeplejerskerne har ansvar for opfølgning på evt. kostform.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet systematisk og målrettet med sidste års anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at der er særdeles tilfredsstillende fokus på relevante områder i kvalitetsarbejdet, der understøtter en fortsat udvikling af den samlede kvalitet i hjælpen til borgerne.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Kvalitetsarbejdet er organiseret med et tværgående forbedringsteam, med hjemmeplejelederen, faglige ledere, kvalitetssygeplejerske, farmaceut og gruppeledere. Derudover er enheden delt op i tre forbedringsteams, som hver har tilknyttet en kvalitetssygeplejerske. Hvert forbedringsteam er igen opdelt i grupper med hver deres gruppeleder. Som en del af implementeringen er der uddannet 30-35 medarbejdere i forbedringsmetoden.</p> <p>UTH er selvstændigt organiseret, og her er der særligt fokus på medicin og fald.</p> <p>Overordnet fokus for kvalitetsarbejdet er: Bæredygtig hjemmepleje og et tættere samarbejde med hjemmesygeplejen tværfagligt og geografisk.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt arbejdes systematisk og målrettet med kvalitetsarbejdet, som afspejler kendte risikoområder som fx UTH herunder medicin og fald

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	BDO skal kigge på de sammenhængende borgerforløb, og spørge borgerne, om de oplever sammenhæng mellem, sundhedslovs- og servicelovsindsatser og mellem dag og aftenvagt.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie 1, morgenpleje og hjælp til måltid</u> Medarbejderen ringer på døren, og låser sig selv ind, hilser godmorgen og spørger, om borgeren har sovet godt. Medarbejderen præsenterer tilsynet for borgeren. Medarbejderen og borgeren taler sammen om dagligdags ting, og borgeren giver flere gange udtryk for, at de kender hinanden godt. Det er tydeligt i dialogen, at borgeren og medarbejderen kender hinanden. Medarbejderen er nærværende i mødet og viser interesse for borgerens træning og snarlige flytning.</p> <p><u>Observationsstudie 2, morgenpleje og hjælp til måltid</u> Medarbejderen banker på og hilser godmorgen til borgeren. Medarbejderen spørger ind til, hvordan borgeren har det og taler lidt om vejret. Medarbejderen udviser en rolig adfærd, og medarbejderen og borgeren taler løbende om aktuelle emner. Dialogen bærer præg af, at medarbejderen har et godt kendskab til borgeren. Borgeren undskylder i et par situationer sin adfærd og bliver lidt forlegen, medarbejderen følger i alle tilfælde op og siger, at det skal borgeren ikke undskylde.</p> <p><u>Observationsstudie aften med 7 borgerbesøg</u> Medarbejderen ringer på alle steder, enkelte borgere kan selv åbne med dørtelefon, og andre steder låser medarbejderen sig ind. I opgangen banker medarbejderen igen på, inden døren låses op. Medarbejderen oplyser borgerne om, at der kommer to i dag, og enkelte borgere spørger, om det så er en ny medarbejder, der er med som føl. Medarbejderen forklarer, at det er til observation. Medarbejderen møder borgerne forskelligt alt afhængig af, hvad der betyder noget for den enkelte, fx er der en borger, der skal vækkes og have tændt en lampe i soveværelset, en anden borger der har brug at få lov til at tale, og andre borgere, hvor medarbejderen taler med borgerne om, hvordan det går.</p> <p><u>Observationsstudie aften med 5 borgerbesøg</u> Medarbejderen ringer på og går ind til borgerne og hilser på. Hos en borger afventes der, indtil borgeren selv kommer ud og åbner. Medarbejderen har et godt kendskab til alle borgere og spørger interesseret ind til borgernes dag, og hvordan de har det. Hos en borger sætter medarbejderen sig ned og indleder en dialog med borgeren. De taler om aktuelle samfundsmæssige emner, som borgeren er optaget af samtidig med, at medarbejderen har fokus på formålet med besøget og spørger undervejs ind til disse områder i samtalen.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie 1, morgenpleje og hjælp til måltid</u> Medarbejderen og borgeren har under hele forløbet dialog om dagens opgaver, rækkefølge, tøjvalg, og hvad der skal serveres til frokost og morgenmad. Borgeren tager stilling til tøjvalg og rækkefølge. Medarbejderen reagerer positivt på det, borgeren beder om, fx, "vil du hente min mobiltelefon", "vil du luften ud" osv. Hele besøget er tilrettelagt ud fra borgerens ønsker, og borgeren giver udtryk for, at det er en helt fantastisk hjælp og støtte, som medarbejderen leverer, og borgeren siger samtidig, at de kan tale om det og siger med et smil, at de ikke altid er enige.</p> <p><u>Observationsstudie 2, morgenpleje og hjælp til måltid</u> Medarbejderen giver borgeren god tid til at forberede sig på hjælpen og opfordrer borgeren til at sige til, når borger er klar. I forbindelse med tilberedningen af morgenmaden spørger medarbejderen, om der må kasseres noget mad, som har overskredet holdbarhedsdato. Borgeren udtrykker et behov for</p>

	<p>at gentage sin inhalationsmedicin før mobilisering, og medarbejderen giver borgeren god tid til dette. Borgeren skal have afhentet vasketøj på dagen og tilkendegiver et ønske om at få skiftet sengetøjet. Medarbejderen bekræfter borgeren i, at det er en god idé og tager sengetøjet af. Borgeren har brug for snarlig at få bestilt medicin, og medarbejder tilbyder at hjælpe borgeren på dagen. Medarbejderen fortæller løbende borgeren om observationer og har dialog om dette med borger.</p> <p><u>Observationsstudie aften med 7 borgerbesøg</u></p> <p>Hos nogle af borgerne udføres hjælpen ud fra det kendskab, medarbejderen har til borgerne, og hos andre spørger medarbejderen borgerne under besøget, selv om medarbejder godt ved, hvad der skal gives hjælp til.</p> <p>Besøgene i aftenvagten er alle korte og ligger i faste rammer, og alligevel spørger medarbejderen borgerne, om der er noget, de har brug for. En borger, der normalt spiser i stuen, ønsker ved besøget at vente med at spise og vil gerne have maden sat i køkkenet i stedet for i stuen, hvilken medarbejderen efterlever.</p> <p><u>Observationsstudie aften med 5 borgerbesøg</u></p> <p>Medarbejderen sikrer sig løbende borgernes accept ved fx at spørge ind til, om en borger er klar til at få sine øjendråber. Hos en anden borger spørger medarbejderen ind til borgerens ønske til menu, og medarbejderen foreslår borgeren at tænde lidt lys i stuen, hvilket borger synes er en god idé.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie 1, morgenpleje og hjælp til måltid</u></p> <p>Borgeren er aktiv under hele forløbet i forhold til pleje og mobilisering, og samtidig støtter medarbejderen borgeren i at træne gang- og stå funktion.</p> <p><u>Observationsstudie 2, morgenpleje og hjælp til måltid</u></p> <p>Mens medarbejderen løser praktiske opgaver, får borgeren tid til at skifte stilling fra liggende til siddende og forberede sig på sin inhalationsmedicin. Medarbejderen tjekker borgerens medicin, og da borgeren har placeret sin ansigtsmaske, trykker medarbejderen på ampullen og spørger til, om borgeren selv tæller. Borgeren kan herefter med besvær selv forflytte sig fra stol til toilet. Inden påsætning af støttestrømper opfordres borgeren til at udføre sine vanlige ben øvelser. Medarbejderen ser, hvordan borgeren udfører sine øvelser og roser undervejs.</p> <p><u>Observationsstudie aften med 7 borgerbesøg</u></p> <p>Medarbejderen tilgår borgerne individuelt, hvor en borger, med lidt støtte, selv kan indtage medicin i køkkenet, og andre borgere får medicinen, mens de ligger i sengen. To borgere, der får hjælp til støttestrømper, er meget selvhjulpne og har gjort klar til hudpleje og rydder selv væk. En borger ligger i sengen det meste af dagen, og en anden borger sidder altid i en stol, hvor medarbejderen får begge borgere op at stå kortvarigt.</p> <p><u>Observationsstudie aften med 5 borgerbesøg</u></p> <p>Flere borgere sidder klar og venter på, at medarbejderen kommer. I forbindelse med aftagning af støttestrømper opfordres borgerne til selv at være deltagende, fx at løfte benene. En borger holder selv sin gaze og tørrer sin øjne ved øjendrypning. En borger, som gerne selv vil varme sin aftensmad,</p>

	tjekker sammen med medarbejderen, om grader på ovn og tidtagning er indstillet korrekt.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne i alle observationsstudierne kommunikerer respektfuldt, venligt og i en imødekomende tone. Medarbejderne har i alle observationsstudier relevant fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse i udførelsen af opgaverne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne udfører hjælpen med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie 1, morgenpleje og hjælp til måltid</u> Arbejdet er tilrettelagt, så medarbejderen har de nødvendige hjælperedskaber til rådighed for opgaveløsningen. Remedier til personlig pleje er lagt til rette og er inden for rækkevidde. Medarbejderen påbegynder morgenmaden, mens borgeren klarer tandbørstning mm. på badeværelset.</p> <p><u>Observationsstudie 2, morgenpleje og hjælp til måltid</u> Medarbejderen starter med praktiske opgaver, såsom oprydning og tilberedning af morgenmad til borgeren, og medicinen gøres klar. Medarbejderens tilrettelæggelse og tempo bærer præg af et godt kendskab til borgerens rutiner og behov, fx for medicin før hjælpen, pauser og god tid undervejs i hjælpen. Remedier til personlig pleje er lagt til rette og er inden for rækkevidde.</p> <p><u>Observationsstudie aften med 7 borgerbesøg</u> Medarbejderen er systematisk og målrettet i sin organisering og arbejder uforstyrret under alle besøg og bliver ikke afbrudt.</p> <p><u>Observationsstudie aften med 5 borgerbesøg</u> Medarbejderen har forberedt borgerbesøgene forud ved at læse op i borgernes journaler, og den fastlagte rute følges, dog byttes to borgerbesøg af geografiske hensyn. Medarbejderen har ikke forstyrrelser under besøgene.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Det er tilsynets vurdering, at der i alle observationsstudierne er en særdeles tilfredsstillende organisering og tilrettelæggelse af hjælpen.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie 1, morgenpleje og hjælp til måltid</u> Borgeren er kørestolsbruger, og lejligheden er ikke indrettet, så borgeren frit kan færdes mellem rummene og borgeren kan derfor ikke deltage i det praktiske arbejde. Medarbejderen varetager oprydning, opvask og tager skrald med ned. Medarbejderen overholder almindelig hygiejniske principper ved håndtering af affald.</p> <p><u>Observationsstudie 2, morgenpleje og hjælp til måltid</u> Medarbejderen starter med at foretage lidt oprydning på borgerens bord og tilbereder morgenmaden. Morgenmaden serveres ved borgerens lænestol sammen med væske, frugt og medicin. Afslutningsvist foretager medarbejderen oprydning og samler poser sammen til skrald, som hun tager med ned.</p> <p><u>Observationsstudie aften med 7 borgerbesøg</u> I de hjem, hvor der serveres/anrettes aftensmad, rydder medarbejder op i køkkenet, og i et hjem tages skrald med ud. Derudover er der ikke praktisk støtte.</p> <p><u>Observationsstudie aften med 5 borgerbesøg</u> Hos en borger hjælper medarbejderen med at varme den varme mad. Derudover løser medarbejderen ikke praktiske opgaver.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie 1, morgenpleje og hjælp til måltid</u> Borgeren ydes personlig pleje, herunder kateterpleje og nedre hygiejne i sengen. Borgeren mobiliserer sig selv i sengen, borgeren er med til at tage tøjet af og vasker sig selv med vaskehandsker, der hvor borgeren kan nå. Borgeren får støtte til forflytning til kørestol og bliver kørt til badeværelset, hvor borgeren med støtte træder op og sætter sig på badetaburet. Medarbejderen tilbereder morgenmad og frokost, og anretter det hele indbydende, så det er klar til borgeren. Borgeren tager selv sin medicin. Medarbejderen anvender værnemidler korrekt samt har god håndhygiejne med brug af håndsprit og handsker under hele forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie 2, morgenpleje og hjælp til måltid</u> Borgeren går ved egen hjælp til toilettet og får den fornødne tid. Borgeren går herefter ind i seng og får hjælp til nedre hygiejne, og borgeren kan her på opfordring selv vende sig i sengen. Medarbejderen smører efterfølgende borgeren grundigt med creme og spørger ind til borgerens mavefunktion. Borgeren spørger, om medarbejderen har noteret borgerens tilstræbte væggtab i journalen, hvilket medarbejder bekræfter. Medarbejderen tilbyder borgeren hjælp til hårfjernelse i ansigtet, da borgeren skal på tur, hvilket borgeren gerne vil have hjælp til. Medarbejderen overholder ikke i alle situationer retningslinjer for god håndhygiejne, og der ses eksempler på manglende handskeskift og manglende anvendelse af håndsprit under forløbet. Medarbejderen forbereder og tjekker antal af tabletter, før de placeres i et glas og sættes klar til borgeren. Ligeledes tjekker medarbejderen ampul med inhalationsmedicin og doserer herefter.</p>

Observationsstudie aften med 7 borgerbesøg

Medarbejderen tilgår opgaverne individuelt og støtter borgerne i at være med i opgaven. De fleste borgere tager selv medicinen, når den er sat frem. Hos en borger, som ikke selv kan varetage personlig pleje, opstår en uforudset situation, som håndteres med nedre hygiejne og oprydning. Hos borgere, der får hjælp til støttestrømper, udfører medarbejder god hudpleje. Medarbejder anvender handsker og håndsprit ved alle besøg.

En borger har ikke spist den varme middagsmad, og medarbejder redegør for, at borger spiser, når borger bliver hjulpet. Medarbejderen deler maden op til to besøg og tager sig tid og hjælper borger med at spise samt sørger for rigeligt at drikke. Ifølge medarbejderen er det en kendt problemstilling, som tidligere er dokumenteret, uden at der er fulgt op på dette.

En borger får smurt og anrettet smørrebrød, og her tilkendegiver borgeren, at de faste medarbejdere er omhyggelige med at anrette aftensmaden, men at vikarer/afløsere skal læres op i tilberedning og anretning af smørrebrød. .

En borger skal have hjælp til aftensmad, men det viser sig, at der ingen mad er i lejligheden, borgeren får sin medicin og drikker rigeligt vand til. Medarbejderen oplyser, at det ofte sker, og at dette er dokumenteret, uden at der angiveligt er handlet på det. I samme hjem sørger medarbejder for frisk mad og vand til borgerens lille hund. Medarbejderen fortæller samtidig, at medarbejder normalt finder en løsning, der ikke indgår i vanlig praksis. Derudover bærer hjemmets hygiejniske standard præg af, at borgerens hund ikke luftes på gaden, og borgeren fremstår ikke velsoigneret.

Hos en borger, der får hjælp til medicinudlevering, er der en stærk lugt af urin, når man træder ind i lejligheden. Borgeren er svagtseende og fremstår med pletter på tøjet.

Tilsynet har i umiddelbar forlængelse af observationsstudier i aftenvagten givet tilbagemelding til gruppeleder i forhold til de observerede forhold.

Observationsstudie aften med 5 borgerbesøg

Borgerne får hjælp til støttestrømper, øjendrypning og udlevering af medicin. Medarbejderen overholder gældende retningslinjer for medicinudlevering og hygiejniske principper med handskeskift og afspritning.

Medarbejderen anvender creme til hudpleje efter aftagning af støttestrømper.

En borger giver udtryk for smerter, og medarbejderne spørger ind til borgers smerter og opfordrer borgeren til at kontakte egen læge, hvis smerterne fortsætter. En borger, som får hjælp af hjemmeplejen med aftagning af støttestrømper, får hjælp til mad og medicin om aftenen af sin pårørende. Medarbejderen følger op og spørger ind til, om borgeren får sit besøg som sædvanligt, hvilket borgeren bekræfter.

Tilsynets samlede vurdering - 4

I forhold til to observationsstudier er det tilsynets vurdering, 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. I et observationsstudie ses der mindre tilfredsstillende forhold, da gældende retningslinjer for håndhygiejne ikke overholdes. I aftenobservationsstudie observeres der i tre tilfælde mindre tilfredsstillende forhold i hjemmet og manglende opfølgning på borgernes behov for pleje og praktisk hjælp og manglende opfølgning på borgernes ernæring. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderen på særdeles tilfredsstillende måde yder den pleje og omsorg, som borgerne har brug for.

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>"Ja jeg er meget tryk - den faste medarbejder er så dygtig, og når jeg har været på hospitalet, har hun haft en god kontakt til mine børn".</i> • <i>"Ja jeg er tryk ved hjælpen, og jeg oplever, at det er hæderlige mennesker, som kommer".</i> • <i>"Helt sikkert, morgenhjælpen klarer udluftning og trækker gardiner op, det er guld værd, også at de tager skrald, og vasker op".</i> • <i>"Det er godt, og jeg vil helst være her i lejligheden, jeg er blevet skrevet op til en ældrebolig, mest fordi hjemmeplejen synes det..... de synes, at jeg er ensom".</i> • <i>"Jeg lever et godt liv, men mine knæ er tossede, og så det med Corona gør, at jeg faktisk kun kommer i aktivitetshuset. Jeg er tryk ved hjælpen og er glad for, at det for det meste er de samme, der kommer, særligt en herre om aftenen".</i>
Selvbestemmelse	<p>Alle borgerne giver udtryk for at opleve selvbestemmelse og indflydelse på eget liv. Borgerne udtrykker eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg synes, at de gør sig umage over for mig".</i> • <i>"De hjælper med at smøre snitter og spørger ind til, hvad jeg ønsker på maden".</i> • <i>Jeg kan selv bestemme, f.eks. at de kommer og giver medicin om morgenen, så jeg kan komme på toilettet inden jeg skal noget"</i> • <i>De spørger altid, om der er andet, og jeg siger selv, hvad jeg gerne have. Der er stor imødekommenhed".</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 generelt udtryk for, at den hjælp, de er visiteret til og får leveret stemmer overens med deres nuværende behov. Dog udtrykker en borger et behov for hjælp til oprydning i sin bolig.</p> <p>Alle borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen, når den leveres af de faste medarbejdere.</p> <p>Borgerne udtrykker eksempelvis følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er meget glad for hjælpen til at blive vasket, og så hjælper de med min morgenmad og skærer frugt ud, og så vander de mine blomster, jeg er meget tilfreds".</i> • <i>"Når jeg er i bad, tager de mine forbindinger af, og så kommer sygeplejersken efterfølgende og lægger nye på igen, det fungerer fint".</i> • <i>"Den faste er rigtig dygtig, kvaliteten af hjælpen er i orden".</i> • <i>"Jeg oplever, at det er et ordentlig og godt stykke arbejde".</i>

- *"Ja bestemt - de er meget fleksible og vil fx gerne hjælpe med at lægge mine vare på plads, da jeg ikke kan stå op så længe af gangen"*.

Ni borgere er tilfredse med hjælpen når den leveres af vikarer.

Tre borgere er mindre tilfredse, når hjælpen leveres af vikarer, som for en af borgerne overvejende opleves i weekenden. Borgerne oplever, at kvaliteten er svingende, ligesom det ikke er alle vikarer, som løser alle opgaver. Fx at sætte frisk vand til borgerne eller at tage skrald med ned.

Alle borgerne tilkendegiver, at de føler sig medinddragede og får mulighed for at gøre de ting, som de selv kan, når de modtager personlig pleje.

Borgere udtrykker eksempelvis følgende:

- *"De giver mig god tid til at gøre det, jeg selv kan"*
- *"De giver i det store og hele sig god tid, og de virker ikke fortravlet"*
- *"Jeg klarer det meste selv og bliver hjulpet med badet og nedre hygiejne"*.
- *"Jeg vil helst så meget som muligt selv, kan godt somme tider tage tøjet på, inden de kommer"*
- *"Jeg tager selv bad eller bruger vådservietter"*.

Elleve borgere giver generelt udtryk for, at der bliver lyttet til dem og fulgt op på deres ønsker.

Borgerne udtrykker blandt andet:

- *"Ja i høj grad, vi har en samtale om tingene"*.
- *"Medarbejderne er fleksible og hjælper med småting i hverdagen, hvis jeg har brug for det"*. Borgeren er tilbudt klippekort og vil gerne bruge det på at komme ud at gå.
- *"De lytter og spørger, fx bruger jeg mit klippekort til praktiske ting i hjemmet, det er dejligt, og det er jeg glad for, og så sludrer vi også lidt"*.
- *"Jeg får det, som jeg gerne vil have det, det snakker vi om"*.

Flere borgere udtrykker, at samarbejdet med særligt de faste medarbejdere fungerer rigtig fint, da de kender til borgernes ønsker og til, hvordan hjælpen skal leveres.

En borger oplever, at der ikke i tilstrækkelig grad tages hensyn til borgerens formåen.

Borgeren udtrykker: *"Hende, der kommer fast om morgenen, vil meget gerne bestemme, vi er ellers meget gode venner, men hun presser mig til selv at klare opgaver, jeg kom til at græde i dag, men jeg har ikke talt med hende om det"*.

Elleve borgere oplever, at de får medicinen til tiden.

En af borgerne, som får udleveret dagsæske, fortæller, at alarmen, som bliver sat på borgernes telefon, hjælper med at huske borgeren på at tage sin medicin.

En borger oplever, at der kan forekomme tidsspænd på over en time i udlevering af borgernes morgenmedicin, når der kommer vikarer, hvilket har betydning for borgerens velbefindende.

Få borgere har kendskab til, hvordan de kan klage, og hvem de kan henvende sig til. En borger vil få hjælp af sin familie, og anden borger vil kontakte vagtcentralen, mens et par borgere vil tale med medarbejderne. Tilsynet bemærker, at borgerne samtidig oplyser, at de ikke har noget at klage over.

Observation	<p>Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Borgerne er soignerede, svarende til deres ønsker og levevis.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en borger har været i bad på dagen og har fået rent tøj på, og borgeren udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes hjælp. Ligeledes bemærkes det, at en borger ikke er påklædt og sidder med et tæppe omkring sig, men borger oplyser samtidigt selv at borger varetager sin personlige hygiejne.</p> <p>Ti boliger fremstår renholdte, svarende til borgernes ønsker og levevis.</p> <p>To boliger fremstår i mindre grad renholdt og ryddelige. I en bolig fremstår boligen generelt snavset, og borgeren udtrykker et ønske om hjælp til oprydning. I anden bolig er gulv og kumme på toilettet snavset.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der hos en borger ikke ses renholdelse af borgerens hjælpemidler.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Borgerne udtrykker i varierende grad tilfredshed med kontinuiteten i plejen.</p> <p>Ti borgere udtrykker, at de har fast medarbejder i hverdagen, men også, at der kommer mange vikarer, når den faste medarbejder har fri.</p> <p>Ni borgere udtrykker, at de har et godt samarbejde med vikarerne, mens en borger er mindre tilfreds, da vikarerne ikke altid kender til de opgaver, de skal løse.</p> <p>Borgerne udtrykker f.eks. følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har en fast, som kommer, men der kommer også vikarer, når hun har fri, men jeg taler med dem og får god hjælp".</i> • <i>"Jeg har en fast medarbejder, som er rigtig god - når han har fri, kommer der mange forskellige - de har nogenlunde styr på, hvad de skal".</i> • <i>"Det sidste stykke tid har det været forskellige vikarer, men jeg giver selv besked på, hvad de skal hjælpe med, og jeg tillægger det ikke betydning, at det er forskellige".</i> • <i>"En gang om ugen skal jeg i dagcenter, og de kommer altid til tiden og hjælper mig klar".</i> • <i>"En borger udtrykker, at hjælpen fungerer meget bedre, efter at borgeren har fået faste medarbejdere både om dagen og om aftenen, mest fordi de kender mine vaner og rutiner".</i> <p>To borgere er mindre tilfredse med kontinuiteten, da de ikke har faste, men forskellige medarbejdere.</p> <p>Borgerne udtrykker f.eks. følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har ikke en fast medarbejder, og der kommer forskellige, og det gør, at der er lidt rodet. De kender til opgaverne og ser på deres tablet. Men de kender ikke til mine særlige ønsker, fx til morgenmad".</i> • <i>"Der kommer mange, alt for mange, nogen ved godt, hvad de skal, mens andre spørger, hvad er det nu, du skal have ordnet. Der er mange gode iblandt, men også mange mindre gode".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne får den hjælp og støtte, som de har behov for, fraset en borger, som udtrykker et behov for hjælp til oprydning. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, når den leveres af de faste medarbejdere, men tre borgere anfægter, at kvaliteten ikke er helt tilstrækkelig, når den leveres af vikarer. Tilsynet vurderer, at der bliver lyttet til borgernes ønsker fraset i et tilfælde, hvor der ikke i tilstrækkelig grad tages hensyn til borgerens formåen.

Tilsynet vurderer, at borgerne får udleveret deres medicin til tiden fraset i et tilfælde, hvor der kan opleves et større tidsspænd.

Tilsynet vurderer, at boligerne fremstår renholdte, svarende til borgerens ønsker og levevis fraset i to boliger, som fremstår snavsede.

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 hjælpen, og at det ikke er alle vikarer, som kender til de opgaver, de skal løse.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<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. Borgerne giver udtryk for, at der udvises respekt for deres privatliv og for personlige grænser.</p> <p>Borgerne udtrykker blandt andet følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Når de siger, det er hjemmehjælpen, så er jeg tryk, når de kommer, og alle taler pænt til mig"</i>. • <i>"De er søde, og jeg kan have en god snak med de fleste"</i>. • <i>"Jeg synes bestemt, at de er søde, nogle er mere lattermilde end andre, jeg er udmærket tilfreds med alle dem, der kommer"</i>. • <i>"Alle er flinke, jeg har ikke noget at udsætte på nogen"</i>. • <i>"Det er en rutine for medarbejderne, at de ringer og banker på"</i>. • <i>"Jeg oplever et fint samspil"</i>.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er en god og respektfuld omgangstone, herunder at medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og venlig tone til borgerne og udviser den fornødne respekt.	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Seks borgere har oplevet sektorovergange. Fem borgere har været indlagt på sygehus, og en borger har være indlagt på MTO.</p> <p>De borgere, som har været indlagt på sygehus, har alle oplevet et velfungerende samarbejde i forbindelse med indlæggelse og udskrivelse. Hjælpen fra hjemmeplejen blev genetableret og afstemt med borgernes behov, hvor dog en borger oplevede rod i leveringstidspunktet for den varme mad fra Københavns Madservice.</p> <p>En borger, som kom hjem fra sit ophold på MTO, oplevede, at hjælpen var etableret og alt var gjort klar i forhold til etablering af ilt og hjælpemidler i hjemmet. Borgerens oplevelse fra MTO-pladsen var dog mindre tilfredsstillende, hvilket betød, at opholdet blev kortere end planlagt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at borgerne beskriver tilfredshed med samarbejdet mellem sektorerne.	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Ni borgere er ikke tilknyttet madordningen. Tre borgere er visiteret til madordning. Borgerne oplever tilfredshed med madens kvalitet. Borgerne udtrykker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”Jeg er ikke vegetar, men jeg har valgt vegetarmad, som er meget velsmagende”. • ”Jeg kan vælge mellem tre retter, og maden er fin og velsmagende”. • ”Jeg er tilfreds med maden, og jeg bestiller madpakke”.
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 fokus på deres dokumentationspraksis, herunder at besøgsplaner og handleanvisninger er udfyldte og opdaterede. Ligeledes, at der er oprettet handleanvisninger på delegerede ydelser med fyldestgørende beskrivelser.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de arbejder med fast ugentlig audit på medicin og med systematisk gennemgang af dokumentationen. Opgaven går på skift imellem medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne nævner, at de som led i deres forbedrings- og kvalitetsarbejde afholder møde med sygeplejerskerne i forbedringsenheden hver anden uge, hvor de har systematisk gennemgang af udvalgte borgere, herunder borgernes dokumentation og bevilling.</p> <p>Medarbejderne nævner, at der i en af grupperne er særligt fokus på medicin-håndtering med fokus på opbevaring af medicinen og anvendelse af farvede poser.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at sorg og ensomhed også er et af deres fokusområder. Der er ambassadører i alle grupper, og borgerne screenes ud fra en fast spørgeramme.</p> <p>Medarbejderne nævner, at de for at udvikle eller fastholde borgernes funktionsniveau anvender DIGI-rehab som træningsværktøj. Borgere med træningspotentiale tilbydes træning to gange ugentligt. Der foretages opfølgning hver fjerde uge med bedømmelse af effekten. Medarbejderne beskriver, at de får tid på deres køreliste til træning af borgerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de i øjeblikket arbejder med at screene borgere til skærmbesøg, fx til udlevering af medicin og bad.</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 skal være respektfuld og ligeværdig.</p> <p>Medarbejderne vægter i høj grad en fælles tilgang og forståelse for borgernes individuelle behov. De har fokus på at udvise en respektfuld og ligeværdig kommunikation, lytter til borgernes behov og er også observerende på borgernes adfærd. Medarbejderne sparrer indbyrdes, og til de borgere, som har særlige behov, udarbejdes der en socialpædagogisk handleplan. Medarbejderne beskriver, at de giver hinanden feedback på fx uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de inddrager borgerne i hverdagen.</p> <p>Hos nye borgere spørges der ind til borgernes behov og til deres rutiner og ønsker, som dokumenteres i borgerens besøgsplan. Praxis omkring opstart af nye borgere varierer i grupperne. Nogle medarbejdere får afsat tid til en opstartssamtale med borgeren, evt. i samarbejde med sygeplejersken, mens andre taler med borgeren på det første besøg i forbindelse med opstart af hjælpen. Medarbejderne inddrager de pårørende ved behov, dog altid med borgerens accept.</p> <p>Medarbejderne redegør for lidt forskellig praksis og tilgang til rammer for klippekort til borgerne, men de beskriver, at borgerne selv vælger, hvad klippekort skal bruges til.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for den rehabiliterende indsats. Medarbejderne tager afsæt i borgernes individuelle, mentale og fysiske ressourcer, og de motiverer, støtter og guider borgerne til at deltage i opgaverne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at borgerne tilbydes udredningsforløb med afklaring og træning, fx til rengøring og påtagning af støttestrømper. Deres opgave er at støtte borgerne i at fastholde det, de har lært under forløbet, og hvis de oplever borgere med et funktionstab, rettes der henvendelse til myndigheden.</p> <p>Medarbejderne respekterer borgernes ønsker til, hvad de gerne selv vil kunne og til det, som giver dem livskvalitet.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med faste arbejdsgange for at sikre sammenhæng i borgernes bevilling og behov.</p> <p>Nye borgere eller borgere, der er udskrevet fra hospital, får bevilget en vurderingsblok. Medarbejderne dokumenterer borgerens funktionsniveau over en afgrænset periode, hvorefter der udarbejdes evaluering og en samlet vurdering af borgerens behov og bevilling. Borgere i udredningsforløb, borgere med komplekse problemstillinger eller borgere i rehabiliteringsforløb drøftes på faste møder med deltagelse af en ergoterapeut med henblik på gennemgang og opfølgning. Omkring samarbejdet med sygeplejerskerne udtrykker medarbejderne en lidt forskellig praksis, men alle tilstræber at samarbejde om besøgene med sygeplejerskerne. Medarbejderne kan se sygeplejerskernes arbejdsplanlægning på deres telefoner. I de hjem, hvor der kommer sygeplejersker, kan de fx fortælle borgerne, hvornår sygeplejersken kommer.</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 refleksiv 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. Disponenten udarbejder kørelister og planlægger ruterne med afsæt i geografi og inddeling i mindre enheder. Medarbejderne beskriver en forskellig tilgang og praksis for deres ansvarsområde i forhold til opfølgning på tilstandsændringer. Nogle medarbejdere kontakter social- og sundhedsassistenten, som iværksætter diverse indsatser. Andre medarbejdere drøfter overvejende tilstandsændringer med sygeplejerskerne som fx kan sikre, at borgerne bevilges de nødvendige hjælpemidler, fx en trykmadras.</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> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de kontrollerer borgernes medicin og har dialog med borgerne om vigtigheden af, at der er styr på medicinen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevant fokus på at skabe tryghed for borgerne. Medarbejderne fremhæver tiltag som kontinuitet, som en faktor, der fremmer trygheden.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med, hvordan borgernes sikkerhed varetages via sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med medicin håndtering.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne redegør for, at morgenmøderne er med til at give den enkelte, medarbejder et overblik over borgerne og dagens opgaver, og hvor de ligeledes koordinerer borgerbesøgene. Medarbejderne har fokus på opgaven, når de er i borgernes hjem og besvarer kun et opkald, hvis det ikke er forstyrrende for opgaven. Medarbejderne oplever, at der er et acceptabelt niveau af forstyrrelser.</p> <p>Ved tilstandsændringer kontakter medarbejderne enten social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske. Assistenterne anvender TOBS og handler inden for eget kompetenceområde, og de tager kontakt til sygeplejerske ved behov, som iværksættes indsatser.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne redegør for, at der planlægges med tid til dokumentation. De dokumenterer enten i forbindelse med selve borgerbesøget eller efterfølgende. Medarbejderne sparrer med hinanden indbyrdes omkring dokumentationspraksis, og de har et tæt samarbejde med kvalitetssygeplejersken. Medarbejderne nævner, at netop det, at kunne få sparring på tingene, er indeholdt i visionen om den "bæredygtige hjemmepleje".</p>

Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne søger oplysninger i indsatskataloget', som ligger i fysiske mapper i enheden. De tilgår instrukser og faglige vejledninger på VAR, som bidrager med beskrivelser af, hvordan konkrete indsatser udføres. De arbejder ligeledes med at linke til VAR i handleanvisninger. Herudover har de adgang til kommunens instrukser og vejledninger på KK-intranettet, herunder de lokale medicininstrukser.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever særdeles 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 redegør for, at det er primærkontaktpersonen, som er ansvarlig for udfyldelse af besøgsplanen, men også, at det er et fælles ansvar at sikre opdatering. Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal indeholde alle relevante og generelle oplysninger om borgeren og borgerens særlige behov og ønsker samt relevante aftaler.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne redegør for, hvornår de opretter handleanvisninger, og hvad de skal indeholde. Medarbejderne udarbejder handleanvisninger på rammedelegerede sundhedsydelse og på opgaver, som fx ekstra rengøring og på klippekort. Handleanvisningerne skal være handlevejledende og individuelt beskrevet og indeholde beskrivelse af opgaven. Medarbejderne nævner, at de aktivt læser og anvender handleanvisningerne i hverdagen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende 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.

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
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <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.
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <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.
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <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.
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <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 afhjælpe.• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <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 afhjælpe.• 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 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

Tak for det,
Jeg har ikke fundet fejl.

Med venlig hilsen

Lulu Wilenius
Hjemmeplejeleder
Hjemmeplejen/Sygeplejen IBØ

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.