



1/2

Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Hjemmeplejen Vanløse, Brønshøj-Husum

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	10
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	17
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	21
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	26
4.1	FORMÅL	26
4.2	METODE	26
4.3	VURDERINGSSKALA.....	27
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	27
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	28
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	29

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 den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



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 Vanløse/Brønshøj/Husum (VBH), Indertoften 10, 2720 Vanløse
Leder: Rikke Bundgaard
Dato for tilsynsbesøg: Den 13., 14. og 15. 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 (tre social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent)
Tilsynet i Hjemmeplejen VBH omfatter tilsyn i aftentimer.
Tilsynet er anmeldt en dag forinden.
Tilsynsførende: Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn i VBH Hjemmeplejen. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn, og at Hjemmeplejen arbejder målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre, at Hjemmeplejens organisering understøtter kvalitetsarbejdet. Tilsynet finder, at der ledelsesmæssigt er et særdeles tilfredsstillende fokus på, hvordan udfordringer med rekruttering imødekommes.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i alle observationsstudierne generelt har en målrettet kommunikation og adfærdsform, hvor borgernes behov og forskelligheder imødekommes. I et observationsstudie har medarbejderens manglende kendskab til borgeren dog en mindre heldig påvirkning på kommunikationen.

Medarbejderne har i alle fire observationsstudier relevant fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse i udførelsen af opgaverne, dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne udfører hjælpen med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.

Det er tilsynets vurdering, at tre observationsstudier er organiseret og tilrettelagt på en særdeles tilfredsstillende måde, hvor der tages højde for, at hjælpen leveres på rette tidspunkter, jf. borgernes behov og visiterede indsatser. I forhold til et af observationsstudierne konstaterer tilsynet, at medarbejderne bytter en del om på borgerbesøgene i forhold til den oprindelig planlægning. Dertil bemærkes det, at der arbejdes i et meget højt tempo. I samme observationsstudie observerer tilsynet, at medarbejderne giver udtryk for, at der ikke altid er sammenhæng mellem leverede og visiterede indsatser.

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske hjælp i observationsstudierne ikke i alle tilfælde udføres med en tilstrækkelig faglig hygiejnisk kvalitet. Det gælder særligt for et observationsstudie, hvor der er store udfordringer på området, som efter tilsynets vurdering vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.

Det er tilsynets vurdering, at der i forhold til administration af insulin i et observationsstudie er fundet fejl og mangler, idet der i begge tilfælde ikke er anbrudsdato, navn og CPR-nummer på insulinpenne, dertil er en pn insulinpen ikke adskilt fra en aktuell insulinpen, og derved kan der skabes en risiko for forveksling.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i hverdagen. Borgerne oplever generelt at få den hjælp og støtte, som de har behov for. I forhold til kvaliteten af den leverede pleje og støtte oplyser de fleste borgere, at oplevelsen af hjælpen er langt bedre, når det er en fast og kendt medarbejder, der leverer indsatsen.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med kontinuiteten i plejen, fraset fire borgere, der nævner, at der ikke er tilstrækkelig kontinuitet i leveringen af især aften- og weekendhjælpen.

Tilsynet vurderer, at der hersker en særdeles tilfredsstillende og anerkendende omgangstone, herunder at medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og venlig tone til borgerne.

To borgere beskriver tilfredshed med overgange fra hospital til hjemmeplejen. Den ene borger havde dog ønsket, at der var tilbudt et MTO-ophold før endelig udskrivelse.

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for relevante emner i kvalitetsarbejdet, samt at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der føres en respektfuld kommunikationsform, og hvordan borgerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for plejen og støtten til borgerne og på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med et målrettet fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende indsats.

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

Medarbejderne har relevant fokus på at skabe tryghed for borgerne, og de fremhæver tiltag som genkendelighed og kontinuitet, som faktorer der fremmer trygheden. Ligeledes kan medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde redegøre for, hvordan borgernes sikkerhed varetages via sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven og Sundhedsloven. Dertil at der er implementeret brugbare arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bekendte med instrukser og vejledninger, og at de anvender disse i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger, og at redskaberne anvendes som tiltænkt.

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, at medarbejderne i alle observationsstudierne generelt har en målrettet kommunikation og adfærdsform, hvor borgernes behov og forskelligheder imødekommes. I et observationsstudie har medarbejderens manglende kendskab til borgeren dog en mindre heldig påvirkning på kommunikationen.</p> <p>Dertil bemærker tilsynet, at en medarbejder har en lidt frisk og direkte kommunikationsform. Dette har medført, at tilsynet har vejledt medarbejderen i at være opmærksom på form og adfærd, idet ikke alle borgere vil magte og forstå medarbejderens kommunikationsform.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt skabes opmærksomhed på medarbejdernes kommunikationsform og adfærd.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne i et observationsstudie bytter en del om på borgerbesøgene i forhold til den oprindelig planlægning. Dertil bemærkes det, at der arbejdes i et meget højt tempo. I samme observationsstudie observerer tilsynet, at medarbejderne giver udtryk for, at der ikke altid er sammenhæng mellem leverede og visiterede indsatser.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes fokus på organisering/planlægning af borgerbesøgene. Dertil at der skabes refleksion og åbenhed i forhold til at sikre, at borgerne har de rette visiterede ydelser, herunder at der ledelsesmæssig rettes en opmærksomhed på medarbejdernes travlhed.</p>

<p>Tilsynet bemærker, at den personlige pleje og praktiske hjælp ikke i alle tilfælde udføres med en tilstrækkelig faglig hygiejnisk kvalitet. Det gælder særligt for et observationsstudie, hvor der er store udfordringer på området.</p>	<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt iværksættes målrettede indsatser, så medarbejderne til enhver tid følger de gældende hygiejniske regler.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der i forhold til administration af insulin er fundet fejl og mangler, idet der i begge tilfælde ikke er anbrudsdato, navn og CPR-nummer på insulinpenne. Dertil er en pn insulinpen ikke adskilt fra en aktuel insulinpen, og derved skabes risiko for forveksling.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der i forhold til medicinområdet iværksættes indsatser, så der til enhver tid er korrekt mærkning på insulinpenne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at borgerne generelt får den hjælp og støtte, som de har behov for. I forhold til kvaliteten af den leverede pleje og støtte oplyser de fleste borgere, at oplevelsen af hjælpen er langt bedre, når det er en fast og kendt medarbejder, der leverer indsatsen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgerne er tilfredse med kontinuiteten i plejen, fraset fire borgere, der nævner, at der ikke er tilstrækkelig kontinuitet i leveringen af især aften- og weekendhjælpen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det gode kvalitetsarbejde fortsætter, så der sikres størst mulig kontinuitet og derved oplevelse af mere kvalitet i den leverede indsats.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til klippekortsordningen, kontinuiteten og dokumentationen.</p> <p>Hjemmeplejen har implementeret tværfaglige borgerkonferencer med deltagelse af faglig leder, sygeplejerske, social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. På borgerkonferencerne foregår der tværfaglig sparring omkring borgerne, og herunder foretages der også vurdering af, hvorvidt borgerne kan visiteres til ordningen, og hvordan klippekortsordningen anvendes. I arbejdet med klippekortsordningen er der fokus på at sikre, at borgerne får brugt deres klippekort, og at brugen heraf bliver dokumenteret. Både centralt fra og fra Hjemmeplejens side har der været særligt fokus på at give information til borgerne om, hvordan klippekortsordningen kan anvendes, og Hjemmeplejens medarbejdere har fået understøttende undervisning for at sikre bedre forståelse for ordningen.</p> <p>Hjemmeplejen oplever pt. visse rekrutteringsvanskeligheder, og ledelsesmæssigt er der konstant fokus på at imødekomme udfordringerne, så der kan sikres den nødvendige kontinuitet i plejen og omsorgen for borgerne. På de tværfaglige borgerkonferencer bringes emner omkring kontinuiteten i spil i den tværfaglige dialog. Hjemmeplejen arbejder i teams som led i at sikre størst mulig kontinuitet i leveringen af kerneydelser. Ledelsen oplyser, at flere medarbejdere har givet udtryk for, at de har stort fagligt udbytte af den tværfaglige dialog under borgerkonferencerne, og at medarbejderne efterspørger, at man fortsætter med at følge denne proces.</p> <p>I forhold til arbejdet med kvalitetssikring af den sundhedsfaglige dokumentation har Hjemmeplejen tovholdere, som forestår undervisning og faglig sparring til medarbejderne. Der er ansat en farmaceut, hvis faglige kompetencer også anvendes i arbejdet med at skabe overensstemmelse og en rød tråd gennem hele dokumentationen. Hjemmeplejen har udarbejdet grundmaterialet til arbejdet med forbedringsindsatsen, og Hjemmeplejen skal snarest i gang med at arbejde med metoden i forbedringsindsatsen. Ledelsen oplyser, at Hjemmeplejen generelt arbejder ud fra en meget datadrevet tænkning, og derfor ser de frem til at arbejde med eksempelvis PDSA som arbejdsredskab.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Som redegjort ovenfor har implementering af de tværfaglige borgerkonferencer været et af de store fokusområder i kvalitetsarbejdet. Derudover har Hjemmeplejen igangsat et kursusprogram som led i kompetenceudvikling af social- og sundhedshjælpere. I kompetenceudviklingen vil der blive undervist i emner, som eksempelvis opgaveoverdragelse, støtte til medicinindtagelse og utilsigtede hændelser. Forløbet består af 10 undervisningsgange, hvor der er udtænkt en rækkefølge ift. sammenhæng og faglig kobling. Forløbet afsluttes med en samtale med medarbejderne, hvor evaluering af forløbet drøftes med den enkelte medarbejder for at sikre, at medarbejderne har opnået forventet læringsudbytte. Under samtalerne sker der ligeledes afdækning af de emner/områder, som den enkelte medarbejder eventuelt har brug for mere viden om. Ledelsen oplyser, at man er godt i gang med undervisningen. Medarbejderne har taget godt imod undervisningen, og flere medarbejdere har givet udtryk for, at de har fået udbytte heraf.</p> <p>Ledelsen beskriver, at Hjemmeplejen i relation til indsatser inden for Sundhedslovsområdet er blevet mere struktureret på de forskellige arbejds gange.</p>

	<p>Inden for de forskellige fagområder er der nedsat arbejdsgrupper som led i udvikling og som led i, at få nyeste viden ind i organisationen. Tilsynet får udleveret materiale indeholdende et årshjul for fagområder i Hjemmesygeplejen. Heri beskrives kompetenceudviklingen inden for hvert fagområde. I årshjulet indgår der blandt andet beskrivelser af monofaglige og tværfaglige temamøder for sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. I årshjulet beskrives kompetenceudvikling inden for eksempelvis demens, KOL, palliation, diabetes og psykiatri.</p> <p>Skærmbesøg er også et emne i kvalitetsarbejdet. I arbejdet anvendes et screeningsværktøj til screening af, om borgerne er egnede til at få indsatser leveret via skærmbesøg. Medarbejdere har modtaget undervisning i brugen af screeningsværktøjet. Der ses en god udvikling på området, hvor flere borgere overgår til skærmbesøg. Hjemmeplejen har afholdt workshops med deltagelse af borgere og pårørende, hvilket har bidraget til, at Hjemmeplejen har fået gode input til arbejdet med skærmbesøg. Pt. er der afholdt i alt fire workshops.</p> <p>Ledelsen oplyser, at kommunen er midt i en ny organisering ift. arbejdet med utilsigtede hændelser. Ledelsen giver udtryk for, at den nye organisering giver visse udfordringer, men at Hjemmeplejen dog arbejder målrettet med indberetning og opfølgning på de utilsigtede hændelser, der opstår. I det nye år skal arbejdet struktureres yderligere. Pt. opleves det, at fokus på de utilsigtede hændelser har betydet, at der også er indkommet flere indberetninger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn, og at Hjemmeplejen arbejder målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Hjemmeplejen er organiseret ved Hjemmeplejelederen i spidsen. Derudover er der en faglig leder, som varetager det faglige ledelsesansvar inden for både Sundhedslovens og Servicelovens områder.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der i organiseringen af kvalitetsarbejdet er stort ledelsesmæssigt fokus på at trække på de faglige kompetencer uden for organisationen. Blandt andet samarbejdes der målrettet med sundhedsfaglige konsulenter fra både lokalområdet og centralforvaltningen.</p> <p>Siden sidste tilsyn er Hjemmeplejen blevet delt i to klynger, og på ledelsessiden er der udvidet med det overordnede formål at have ledelse tæt på, og at der arbejdes i mindre grupper.</p> <p>I den nye organisering er der fokus på, hvordan man kan hjælpe hinanden, og hvordan man kan forstyrre hinanden i ledelsesformen, idet dette bidrager til læring. Pt. foregår der et stort arbejde med at få de to nye klynger til at blive velfungerende enheder.</p> <p>Hjemmeplejen har to aftenledere, som altid er til stede, når medarbejderne møder ind i en aftenvagt, hvilket styrker aften-medarbejdernes muligheder for at få faglig sparring.</p> <p>I arbejdet med rekruttering er der kigget nærmere på stillingsopslag, og hvordan disse eventuelt kunne udarbejdes på en bedre måde. Der har været rettet fokus på, om de nuværende stillingsopslag i tilstrækkeligt omfang får det frem, som Hjemmeplejen rent faktisk kan tilbyde. Arbejdet har medført, at man er blevet skarpere i rekrutteringen af eksempelvis en sygeplejerske i aftenvagt. I stillingsannoncen blev der talt ind i fællesskabet og mulighederne for at blive en del af en større faggruppe.</p>

	<p>Yderligere blev lønnen for det ansvarshavende tillæg angivet i stillingsannoncen. Det er ledelsens overbevisning, at ændringerne i stillingsopslaget har bidraget til, at Hjemmeplejen har fået flere kvalificerede ansøgninger.</p> <p>Hjemmeplejen oplever det især vanskeligt at rekruttere social- og sundhedsassistenter. Pt. er der ledelsesmæssigt fokus på, hvorvidt vagtplaner kan lægges på en bedre måde, og om der eventuelt i større eller mindre grad kan reduceres på antallet af weekendvagter.</p> <p>Hjemmeplejen anvender vikarbureauer, og der er lavet aftaler om vikariater hos vikarbureauerne, så antallet af forskellige vikarer mindskes mest muligt. Som led i fastholdelse, og som led i ikke at presse medarbejderne unødigt, har alle social- og sundhedsassistenter fået fast planlagt tid til eksempelvis akutopgaver og arbejdet med dokumentationen.</p> <p>Der er udarbejdet et introduktionsprogram for at sikre den gode modtagelse af nye medarbejdere. I introduktionen afsættes en hel dag til præsentation af organisationen. På baggrund af et ønske fra Hjemmeplejens MED-udvalg har Hjemmeplejen igangsat et samarbejde med Arbejdsmiljø København. I arbejdet skal det afklares, hvilke indsatser der skal til for at styrke medarbejdernes trivsel på arbejdspladsen. Hjemmeplejelederen udtrykker, at det rygtes, at Hjemmeplejen har et godt arbejdsmiljø, og at der i arbejdet er fokus på faglighed og udvikling. Hjemmeplejelederen oplever, at der gennem den sidste tid er kommet lidt flere ansøgninger.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der på særdeles tilfredsstillende måde er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at Hjemmeplejens organisering understøtter kvalitetsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er et særdeles tilfredsstillende fokus på, hvordan udfordringer med rekruttering imødekommes.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Der ønskes et særligt fokus på medarbejdernes oplevelse af trivsel på arbejdspladsen.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af medarbejder i aftenvagt i klynge Husum</u></p> <p>Medarbejderen fører generelt en målrettet dialog, hvor der i høj grad tages hensyn til den enkelte borgers individuelle, helbreds-mæssige og kulturelle forhold. Tilsynet observerer, at der hos en borger er en meget lystig og munter dialog, hvor der hos en anden borger er en mere afmålt dialog og hos en tredje næsten udelukkende benyttes nonverbal dialog. Hos en fjerde borger er der en mere familiær dialog. Dertil bemærkes, at medarbejderen ligeledes fører en respektfuld dialog med de pårørende, som signalerer, at medarbejderen kender til borgerens pårørende og kender til, hvordan adfærden og kommunikationsformen er i borgerens hjem.</p>

	<p>Kun i forhold til en borger er dialogen mindre målrettet og vellykket. Medarbejderen har ikke været hos denne borger tidligere. Borger udviser tydelig irriterabel adfærd og giver udtryk for, at medarbejderen taler til hende som et barn. Medarbejderen undskylder og fortæller, at hun blot følger de retningslinjer, der er for medicinadministration og herunder sikrer, at medicinen bliver indtaget korrekt.</p> <p>Borgeren er forstående, men fortsætter med at være utilfreds, da hun føler, at der er mere fokus på medarbejderens tablet end på borgerens behov. Medarbejderen svarer på en venlig måde, at der er regler, som hun skal følge, og at hun bestemt vil gøre alt for, at borgeren føler sig hørt.</p> <p><u>Observationsstudie af en medarbejder i aftenvagt i klynge Vanløse</u></p> <p>Medarbejderen kommunikerer i en frisk og direkte tone til borgerne. Medarbejderen bringer en del humor og ironi ind i dialogen. Borgerne synes umiddelbart at kunne følge medarbejderens tone og svarer igen i samme jargon. Medarbejderens dialog med borgerne giver flere gange anledning til, at der grines sammen. En borger smiler stort, da medarbejderen ankommer i hjemmet, og det er tydeligt, at borgeren er vant til medarbejderens måde at kommunikere på. Borger henvender sig til tilsynet og udtrykker, "Han er den bedste aftenvagt, der findes". Medarbejderen anvender fysisk berøring i sin kontakt med borgerne. Typisk giver medarbejderen et venligt klap på borgerens skulder/arm. Tilsynet taler med medarbejderen om at have fokus på, at nogle borgere måske ikke magter og forstår adfærden og kommunikationsformen.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad ved to medarbejdere - dag</u></p> <p>Medarbejderne taler i en respektfuld og anerkendende tone til borgeren. En af medarbejderne læner sig lidt ind over borgerens seng for at være i øjenhøjde med borgeren. Medarbejderen spørger venligt ind til, hvordan borgeren har sovet, om lejringen med puderne virker godt, og om borgeren har haft smerter.</p> <p>Borgeren tiltales ved fornavn under hele forløbet, og medarbejderne inddrager borgeren i deres samtale om de observationer, der gøres.</p> <p><u>Observation af personlig pleje og støtte - dag</u></p> <p>Medarbejder låser sig ind. Der hilses på borgeren, og tilsynet bliver præsenteret. Medarbejder bemærker straks, at der er en stor plet på gulvet og spørger ind til dette. Borger oplyser, at han et faldet dagen før og i faldet kom til at spille på gulvtæppet.</p> <p>Dialogen mellem medarbejderen og borgeren vidner om, at de kender hinanden godt. Der er en let og munter dialog under hele plejeforløbet, hvor medarbejderen udviser empati og en respektfuld adfærd.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af medarbejder i aftenvagt i klynge Husum</u></p> <p>Medarbejderen støtter som udgangspunkt borgerne i egne ønsker. I flere af hjemmene har medarbejderen kommet gennem flere år, og der er opbygget faste rutiner og måder, hvorpå hjælpen bliver leveret på. Tilsynet bemærker, at borgerne er trygge ved medarbejderens indsats. Medarbejderen arbejder med at inddrage borgerne i sine handlinger og er opmærksom på at oplyse og informere borgerne om sundhedsmæssige forhold, fx tages der blodsuktermåling hos flere borgere, hvor medarbejderen altid oplyser blodsukkerniveauet og fortæller borgerne, hvor meget insulin der gives.</p>

	<p>Der bemærkes ligeledes, at medarbejderen spørger ind til ønsker i forhold til opgaveløsningen, og at medarbejderen også har fokus på at imødekomme de pårørende.</p> <p><u>Observationsstudie af en medarbejder i aftenvagt i klynge Vanløse</u> Medarbejderen sikrer borgernes selvbestemmelse ved at spørge ind til ønsker for eksempelvis medicinen, maden og drikkevarer. En borger spørges om, hvorvidt et bestemt tidspunkt for levering af aftenens sene besøg passer borgeren, eller besøget ønskes tidligere. Medarbejderen har et godt kendskab til borgernes ønsker og vaner og har derfor i mindre grad behov for at spørge ind hertil.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad ved to medarbejdere- dag</u> Medarbejderne oplyser til den tilsynsførende, at de taler lidt stille til hinanden og til borgeren for ikke at vække borgerens ægtefælle. Borgeren tager ikke selvstændigt initiativ og svarer primært med enstavelsesord. Medarbejderne stiller spørgsmål til borgeren, når dette er relevant. Eksempelvis spørges borgeren, om hun har ondt, ligger godt, og om støttestrømperne sidder behageligt. En af medarbejderne minder borgeren om, at en pårørende i dag vil tage kontakt til lægen ift. nogle helbredsmæssige udfordringer.</p> <p><u>Observation af personlig pleje og støtte - dag</u> Under hele forløbet er medarbejderen meget opmærksom på at udøve hjælp og støtte på borgerens præmisser. Der spørges løbende ind til borgerens velbefindende, da medarbejderen er bekymret for borgerens helbred, og da medarbejderen oplever en forandring i almentilstanden. Medarbejderen oplyser om sin bekymring og spørger, om hun må kontakte en assistent. Borger ønsker ikke dette og gør opmærksom på, at han nok får det bedre op ad dagen. Medarbejderen foreslår, at hun kommer på et ekstra besøg op ad formiddagen, hvilket borgeren gerne vil have. I forhold til dokumentationsarbejdet oplyser medarbejderen, at hun skriver på sin tablets, at borgeren er faldet. I den efterfølgende dialog med medarbejderen oplyses tilsynet, at medarbejderen ved det næste besøg vil prøve at motivere borgeren til at tage mod et besøg fra en assistent.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af medarbejder i aftenvagt i klynge Husum</u> Der arbejdes bevidst med at inddrage borgernes ressourcer i opgaveløsningen. I et besøg er der tale om en målrettet indsats, hvor en borger skal lære at hælde flydende medicin op, så borger ikke behøver et aftentilsyn. Det bemærkes, at medarbejderen giver borgeren ro og mulighed for selv at løse opgaven, det lykkes dog ikke borgeren at nå helt i mål med opgaven, og medarbejderen overtager opgaven med oplysning om, at de fortsætter med at træne igen i morgen aften. I forhold til en anden borger observeres det, at medarbejderen arbejder rehabiliterende i forhold til bleskift, hvor borgeren guides og anvender egne ressourcer på bedste vis.</p> <p><u>Observationsstudie af en medarbejder i aftenvagt i klynge Vanløse</u> Medarbejderen udfører primært opgaver, som borgerne ikke kan inddrages i. Medarbejderen er dog opmærksom på at inddrage borgerne under eksempelvis vendinger i sengen og ved mobilisering fra seng til stol.</p>

	<p>Borgerne roses og anerkendes for deres indsatser. Medarbejderen inddrager en borger i tilberedningen af aftensmad. Borger står i køkkenet sammen med medarbejderen. Medarbejderen beder borgeren om at lægge madvarer tilbage i køleskabet.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad ved to medarbejdere - dag</u> Borgeren, der har begrænsede fysiske ressourcer, gives mulighed for selv at gøre det, hun magter i forhold til badet. Eksempelvis lader medarbejderen borgeren være alene på badeværelset, mens borgeren selv skyller sæbe ud af håret. Medarbejderen udviser tålmodighed og lader borgeren nyde brusebadet for en stund. Da medarbejderen vender tilbage til badeværelset, spørges borgeren venligt, om hun er færdig. Medarbejderen fortæller borgeren, at hun selv kan tørre sig foran, og så klarer medarbejderen resten.</p> <p><u>Observation af personlig pleje og støtte - dag</u> Medarbejderen arbejder rehabiliterende under hele forløbet, der er faste rutiner, så borgeren ved lige præcist, hvilke opgaver borgeren skal udføre. Der ses eksempler på, hvordan borgeren selvstændigt forflytter sig fra seng til stol, og det bemærkes, at medarbejderen laver en kande med saft, så borgeren selv kan hælde op i glasset. Dertil er medarbejderen opmærksom på, at borgeren har de nødvendige madvarer i køleskabet - og ved behov gives borgeren besked, så borgeren selv kan købe de rette madvarer ind. Borgeren har elscooter og kan let komme rundt i nærmiljøet</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i alle observationsstudierne generelt har en målrettet kommunikation og adfærdsform, hvor borgernes behov og forskelligheder imødekommes. I et observationsstudie har medarbejderens manglende kendskab til borgeren dog en mindre positiv påvirkning på kommunikationen.</p> <p>Medarbejderne har i alle fire observationsstudier relevant fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse i udførelsen af opgaverne, dertil er det tilsynet vurdering, at medarbejderne udfører hjælpen med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af medarbejder i aftenvagt i klynge Husum</u> Medarbejderen arbejder ud fra en planlagt køreliste. Før aftenruten påbegyndes er der fælles drøftelse af borgerne, og der aftales tidspunkt for, hvornår der på planen skal være to medarbejdere.</p> <p>Medarbejderen orienterer sig i Cura, før tilsynet leveres, og er derved bekendt med ændringer og den leverede indsats hos borgeren. Medarbejderen har de nødvendige remedier og værnemidler med i bilen. Der observeres ingen afbrydelser eller telefonopringninger under tilsynets tilstedeværelse.</p> <p>Der er efter tilsynets opfattelse planlagt en hensigtsmæssig rute, hvor der er fokus på vejtid og kontinuitet i leveringen.</p> <p><u>Observationsstudie af en medarbejder i aftenvagt i klynge Vanløse</u> Medarbejderen har en kollega med i bilen. På vej ud til borgerne aftaler medarbejderne, hvordan opgaver skal fordeles imellem dem.</p>

	<p>Det er ikke gennemskueligt for tilsynet, hvorvidt de to medarbejdere fordele opgaver imellem sig på en hensigtsmæssig måde og ud fra en hensyntagen til de prioriteringer, som disponenten/vagtplanlæggeren tidligere har foretaget. Tilsynet konstaterer blot, at medarbejderne bytter en del om på borgerbesøgene i forhold til den oprindelig planlægning.</p> <p>I nogle situationer er begge medarbejdere hos borgerne, da opgaven kræver tilstedeværelse af to medarbejdere - i andre situationer deler medarbejderne sig op og går til hver deres borger i det nærområde, de befinder sig i. Der forekommer ingen forstyrrelser undervejs.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderen arbejder i et meget højt tempo. Medarbejderen italesætter, at det er absolut nødvendigt at arbejde i det hurtige tempo, da han ellers ikke ville kunne nå alle sine besøg. Medarbejderen beskriver, at han har 27 besøg i aftenvagten, heraf er de 15 besøg planlagt til de sene aftenbesøg, og disse besøg er ofte mere tidskrævende end de øvrige besøg tidligt på aftenen. Medarbejderen italesætter, at arbejdspresset er stort om aftenen, og at trafikken og parkeringsvanskeligheder er en yderligere stressfaktor.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderen spørger en borger, om hun vil have det sene besøg. Borgeren takker nej hertil og oplyser, at hun kan klare sig selv. Tilsynet taler med medarbejderen herom. Medarbejderen oplyser, at der i Hjemmeplejen er talt om, at borgeren ikke behøver to besøg om aftenen, men at man blot ikke er så god til at få foretaget revisitation/afbestilt besøg, der ikke er behov for.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad ved to medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne samarbejder fint omkring plejeopgaven, og der observeres tydelig opgavefordeling imellem de to medarbejdere. Eksempelvis udfører den ene medarbejder hjælpen til bad, mens den anden medarbejder udfører praktiske opgaver i boligen. Medarbejderne er opmærksomme på at sikre korrekte arbejdsstillinger ved at elevere sengen i den rette højde, når der udføres hjælp til personlig pleje. Medarbejderne arbejder i et stille og roligt tempo afstemt borgerens behov. Der forekommer ingen forstyrrelser under plejeforløbet.</p> <p><u>Observation af personlig pleje og støtte - dag</u></p> <p>Medarbejderen arbejder rutineret, og organiseringen vidner om, at borgeren og medarbejderen har en fastlagt plan for dagen. Under plejen ringer medarbejderens telefon. Medarbejderen undskylder og oplyser til borgeren, at hun tager telefonen. Borgeren virker ikke påvirket af forstyrrelsen.</p> <p>Tilsynet bliver efterfølgende oplyst, at det var en elev, som havde behov for sparring.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 2</p>	
<p>Det er tilsynets vurdering, at tre observationsstudier er organiseret og tilrettelagt på en særdeles tilfredsstillende måde, hvor der tages højde for, at hjælpen leveres på rette tidspunkter, jf. borgernes behov og visiterede indsatser.</p> <p>I forhold til et af observationsstudierne konstaterer tilsynet, at medarbejderne bytter en del om på borgerbesøgene i forhold til den oprindelig planlægning. Dertil bemærkes det, at der arbejdes i et meget højt tempo. I samme observationsstudie observerer tilsynet, at medarbejderne giver udtryk for, at der ikke altid er sammenhæng mellem leverede og visiterede indsatser.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af medarbejder i aftenvagt i klynge Husum</u> Der bemærkes, at der i forhold til et besøg, hvor der foretages bleskift, tages affald med ud efter besøget. I de øvrige besøg er der ikke praktiske opgaver.</p> <p><u>Observationsstudie af en medarbejder i aftenvagt i klynge Vanløse</u> Medarbejderen udfører lette praktiske opgaver i forbindelse med oprydning efter den hjælp, han udfører. Medarbejderen udfører opgaver relateret til tilberedning/anretning af aftensmad. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke foretager de nødvendige handskeskift og spritning af hænder imellem opgaverne. Eksempelvis anvender medarbejderen de samme handsker til håndtering af mad og udlevering af medicin, og i en anden situation anvendes de samme handsker til aftagning af støttestrømper og servering af drikkevarer.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad ved to medarbejdere- dag</u> Der udføres lette oprydningsopgaver i hjemmet og tilberedning af morgenmad. Medarbejderne er omhyggelige med at efterlade hjemmet ordentligt og ryddeligt. Efter udførelsen af plejen åbnes vinduet i soveværelset, så der kan blive luftet ud, og borgeren kan nyde den friske luft.</p> <p><u>Observation af personlig pleje og støtte - dag</u> Medarbejderen tager affald med ud efter besøget og sikrer, før boligen forlades, at alt er i orden både i soveværelset og i køkkenet. Borgeren står for meget af oprydningen selv.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af medarbejder i aftenvagt i klynge Husum</u> I et besøg udføres nedre pleje og bleskift på faglig korrekt måde. Der skiftes relevant handsker mellem opgaverne. Det bemærkes dog, at medarbejderen ikke spritter hænderne mellem handskeskiftene, og derved ikke sikrer den nødvendige hygiejne. Det bemærkes ligeledes, at medarbejderen ikke anvender forklæde ved nedre pleje og bleskift. Borgerne modtager medicin på rette tidspunkt fraset en borger, som ønsker sin medicin kl. 17.00 i stedet for kl. 22.00. Medarbejderen spørger, om borgeren vil give samtykke til, at medarbejderen kontakter borgerens læge for at ændre ordinationstidspunktet. Dertil bemærkes, at borgeren ikke ønsker, at medarbejderen er inde over borgerens doserede medicin. Medarbejderen oplyser til tilsynet, at dette dokumenteres, og der gives besked til borgerens læge. I forhold til to besøg, hvor medarbejderen skal give insulin, bemærkes det, at der i begge tilfælde ikke er anbrudsdato på insulinpenne, dertil at aktuell og pn insulin ligger i samme kasse, og således er der risiko for forveksling. Tilsynet gør medarbejderen opmærksom på manglen, og medarbejderen kasserer insulinpennene og finder nye frem, som mærkes med navn og anbrudsdato.</p> <p><u>Observationsstudie af en medarbejder i aftenvagt i klynge Vanløse</u> Under alle besøgene starter medarbejderen med at tage handsker på allerede før, han er kommet ind i boligen. Eksempelvis betjenes B-key med handsker.</p>

Medarbejderen følger konsekvent ikke gældende retningslinjer i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne, idet medarbejderen ikke foretager de nødvendige handskeskift og spritning af hænder, når handsker aftages. Eksempelvis tømmes en kateterpose med handsker, Medarbejderen anvender de samme handsker til udførelse af øvrige opgaver.

Under et besøg, hvor begge medarbejdere er til stede, observerer tilsynet, at medarbejderens kollega ej heller overholder gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne. Kollegaen skifter ikke handsker efter udførelse af nedre hygiejne og påsmøring af medicinsk salve. Kollegaen foretager efterfølgende lette oprydningsopgaver, som eksempelvis sengeredning. Kollegaen får rørt ved flere ting i borgerens bolig med de samme handsker på.

Ligeledes observeres det på et andet borgerbesøg, at kollegaen ikke skifter handsker efter udførelse af hjælp til nedre hygiejne. Kollegaen forflytter borgeren i sin kørestol og rører ved flere ting i borgerens hjem. Under hjælpen til nedre hygiejne observerer tilsynet, at kollegaen lægger brugte engangsvaskeklude direkte på borgerens rullebord. Rullebordet sprittes ikke efterfølgende af.

På et borgerbesøg spørger en borger ind til, hvorfor han ikke har fået hjælp til udlevering af medicin om morgenen og om aftenen. Medarbejderen undersøger dagens doseringsæske og konstaterer, at borgeren har ret. Medarbejderen udleverer medicinen for aften og forsikrer borgeren om, at han vil undersøge sagen.

Observationsstudie af hjælp til bad ved to medarbejdere

Borgeren forflyttes fra seng til bækkenstol og køres ud på badeværelset, hvor borgeren får tilbudt et bad. Hjælpen til bad udføres ud fra en rehabiliterende tilgang og med fokus på, at borgeren får en god oplevelse. Medarbejderen taler med borgeren om forskellige hudproblemer. Det er tydeligt, at borgeren gerne vil tale med medarbejderen herom.

Efter badet køres borgeren tilbage i soveværelset. Medarbejderne afdækker borgeren med et par håndklæder med hensyntagen til borgerens blufærdighed.

Borgeren får smurt creme på kroppen og bliver delvist klædt på. Herefter forflyttes borgeren med lift tilbage i sengen, hvor der udføres hjælp til nedre hygiejne. Liften betjenes på faglig korrekt måde. Borger får støttestrømper på, og medarbejderen anvender hjælpemiddel hertil på faglig korrekt måde. Borger får det sidste tøj på og forflyttes til kørestolen. Medarbejderen sætter borgerens hår med curlere. Borgeren sidder med posen med curlere og rækker disse til medarbejderen. Herefter serveres morgenmad for borgeren. Medarbejderne anvender værnemidler og følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne under hele forløbet. Medarbejderne spritter hænder, inden de forlader boligen.

Observation af personlig pleje og støtte - dag

Borgeren sidder i stuen, da medarbejderen ankommer. Medarbejderen inviterer borgeren med ind i soveværelset, hvor den nedre pleje skal foregå i sengen.

Sengen er allerede redt, og borgeren har gjort klar til plejen. Der afvaskes med engangsklude. Den nedre pleje foretages i sengen, medarbejderen anvender handsker og spritter hænderne korrekt mellem handskeskift. Under plejen orienterer medarbejderen omkring observationer. Efter nedre pleje forflytter borgeren sig til kørestolen igen og kører ind i stuen. Borgeren har selv klaret øvre pleje.

	<p>Borgeren får hjælp til påsætning af støttestrømper. Under påsætning af støttestrømperne oplyser borgeren, at det gør ondt på den ene side af foden, strømperne tages af igen, og medarbejderen observerer, at der er lidt rødme. Støttestrømperne påtages på korrekt måde, og borgeren sidder med benet på en skammel, så arbejdsforholdene er gode for medarbejderen og behagelige for borgeren.</p> <p>Medarbejderen orienterer sig på sin tablet og finder borgerens piller frem fra medicinkassen. Der laves en kande saft, som stilles frem, og medarbejderen giver pillerne med et stort glas rød saft. Derefter gives nødkaldet på.</p> <p>Tilsynet afsluttes med, at medarbejder igen oplyser, at hun vil komme igen op ad formiddagen for at tilse borgeren</p>
Tilsynets samlede vurdering - 4	
<p>Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske hjælp ikke i alle tilfælde udføres med en tilstrækkelig faglig hygiejnisk kvalitet. Det gælder særligt for et observationsstudie, hvor der er store udfordringer på området, som efter tilsynets vurdering vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der i forhold til administration af insulin er fundet fejl og mangler, idet der i begge tilfælde ikke er anbrudsdato på insulinpenne, dertil er en pn insulinpen ikke adskilt fra en aktuel insulinpen, og således er der risiko for forveksling.</p>	

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 være trygge ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen. Et par borgere fortæller, at de har fået nødkald, og at de er meget trygge ved at kunne ringe efter hjælp, når de har brug for det. <i>"Sidst jeg ringede på nødkaldet, ringede en medarbejder tilbage til mig og fortalte, at de var på vej"</i>.</p> <p>Borgerne udtrykker blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har haft godt af den hjælp, jeg modtager fra Hjemmeplejen"</i>. • <i>"Jeg er glad for den hjælp, jeg modtager"</i>. • <i>"Det er altid en god hjælp, jeg får"</i>. • <i>"De hjælper mig på alle områder, de hjælper mig også hen til dagcentret"</i>. • <i>"Kan dog mærke, at der er skåret lidt ned for servicen, men jeg kan jo egentlig også godt selv på gode dage"</i>. <p>En borger fremhæver glæde ved at bruge klippekortet til gåture eller shoppeture. Borgeren udtrykker, <i>"Det er så hyggeligt med de ture. Så har vi god tid til at tale sammen"</i>.</p> <p>En anden borger fortæller, at hun lige har brugt klippekort til en Tivoli-tur. Borgeren udtrykker, <i>"Det hele var så hyggeligt og pragtfuldt. Vi havde en fantastisk tur. Jeg har skrevet et takkekort til Hjemmeplejen - håber de kan læse mine kragetæer"</i>. Borgeren fortæller, at der både var tid til at spise mad og shoppe lidt i Tivoli.</p>
Selvbestemmelse	<p>Borgerne beskriver, at de oplever selvbestemmelse, hvor der bliver spurgt ind til deres ønsker og behov. Flere af borgerne fortæller, at de har haft indflydelse på det tidspunkt, som hjælpen bliver leveret på, hvilket de værdsætter.</p>

	<p>Borgerne har følgende kommentarer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De faste medarbejdere er dygtige til at vise hensyn og gøre tingene, som jeg gerne vil have det".</i> • <i>"Jeg får lov til det, jeg vil - jeg bestemmer i høj grad selv".</i> • <i>"Jeg siger til dem, at de kan gøre det, som de vil - for de gør det så godt".</i> • <i>"De er gode til at spørge ind til mine behov".</i> <p>En borger fremhæver, at medarbejderne altid ringer, før de kommer, og oplyser om det passer ind i borgerens program. Borgeren italesætter; <i>"selvfølgelig passer det, jeg sidder jo bare her, men er det ikke sødt, at de sådan tager hensyn".</i></p>
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>Generelt giver borgerne udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for.</p> <p>En borger har dog oplevelsen af, at en bestemt medarbejder kommer farende ind ad døren og kun leverer den højst nødvendige hjælp. Dertil fortæller en anden borger, at hun er visiteret til to ugentlige bade, men kun får hjælp til et bad om ugen, da den faste medarbejder har vaccinationsopgaver. Borgeren oplyser, at hun har fået tilbudt bad fra anden medarbejder, men ikke ønsker dette.</p> <p>I forhold til kvaliteten af den pleje og støtte, som borgerne modtager, oplyser de fleste borgere, at kvaliteten er god, men de beskriver samtidigt, at oplevelsen af hjælpen er langt bedre, når det er en fast og kendt medarbejder, der leverer indsatsen.</p> <p>Medarbejderne oplyser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er meget rart at få hjælp til bad - det får jeg to gange om ugen".</i> • <i>"Kvaliteten fejler ikke noget, når det er de faste medarbejdere, der kommer".</i> • <i>"De gør så meget godt for mig. Og du skulle lige se den mad, de smører til mig. Den er så flot". Alle dem, der kommer her - både dag, aften og nat er simpelt hen så dygtige".</i> • <i>"Hjælpen er fantastisk, og jeg føler mig meget tryk og i gode hænder".</i> <p>Borgerne udtrykker, at de gør det, de selv magter, samtidig er der en oplevelse af, at medarbejderne er gode til at få borgerne med i opgaveløsningen.</p> <p>Borgerne udtrykker eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er stolt af alt det, jeg selv kan".</i> • <i>"Jeg synes, jeg gør det, jeg kan - men det er heller ikke meget".</i> • <i>"Det er meget lidt, jeg selv kan efterhånden. Jeg kan selv spise min mad og gå på toilettet - det må jeg glæde mig over".</i> • <i>"Jeg opdagede, at jeg pludselig kunne meget mere end jeg troede".</i> • <i>"På gode dage, kan jeg næste alt".</i> • <i>"Vi gør altid tingene sammen".</i> • <i>"Jeg tager selv bad, de er blot til stede, da jeg er bange for at falde".</i>

	<p>Borgerne oplever, at der lyttes til deres ønsker og bliver fulgt op i forhold til, hvordan hjælpen ønskes udført.</p> <p>Borgerne oplyser, at medicinen gives på de ordinerede tidspunkter. Flere af borgerne får udleveret en medicinæske om morgenen og administrerer selv medicinen i løbet af dagen.</p> <p>En borger har dog bemærkning til tidspunkt for medicingivningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Når det ikke er de faste medarbejdere, der kommer, er der nogle gange ventetid på hjælpen. Eller om aftenen kommer de for tidligt og vil give mig min natmedicin. Nogle gange får jeg den klokken 21, og det er alt for tidligt".</i> <p>Borgerne oplyser, at de intet har at klage over, men ved behov for at klage vil borgerne rette henvendelse til medarbejderen, der kommer i hjemmet eller ringe til personalet på kontoret.</p> <p>En borger har dog en bemærkning til området:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har prøvet at ringe til kontoret. Nogle gange er der lidt for mange undskyldninger om, hvorfor man eksempelvis må vente på hjælpen. Men vi kan jo alle læse om, hvor svært det er at skaffe personale".</i> <p>Alle borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til rengøring.</p> <p>Dertil fremhæver to borgere, at de ikke har fået deres årlige ekstra rengøringsindsats. Begge borgere oplyser, at de er i dialog med den faste medarbejder omkring tidspunkt for levering af hjælpen, men ikke har fået en fastlagt dato endnu.</p>
Observation	<p>Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til deres ønsker og levevis.</p> <p>Boligerne fremstår renholdte, svarende til borgernes ønsker og levevis. Tilsynet bemærker, at en borger lige har været i bad, og at medarbejderen har aftørret efter badet. Borgeren udtrykker stor tilfredshed med medarbejderens hjælp.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Flere borgere beskriver, at de har en kontaktperson, eller at de modtager hjælp fra få faste medarbejdere. Borgerne beskriver generelt stor glæde ved at modtage hjælp fra medarbejdere, de kender. Hertil oplever borgerne, at medarbejderne kender dem og ved, hvilken hjælp de skal have. Borgerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der kommer mange forskellige både dag og aften. Men det går - for de ved, hvad de skal hjælpe mig med".</i> • <i>Det er nogenlunde de samme, der kommer her både om dagen og om aftenen.</i> • <i>Jeg har en fast medarbejder, og når hun har fri, kommer der andre. Men dem kender jeg også rigtigt godt. Min faste medarbejder har skrevet en del ind på hendes telefon, så alle kan se, hvad jeg har brug for".</i> <p>Fire borgere er dog mindre tilfredse med kontinuiteten og oplyser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der kommer mange forskellige - især i weekenderne. Om dagen er det nogenlunde faste, der kommer. Ikke alle vikarer ved, hvordan hjælpen skal udføres. Jeg er så træt af alle de vikarer".</i> • <i>"Jeg har en elev om dagen, og det er jeg glad for. Men om aftenen og i weekender kommer der mange forskellige. Man ved aldrig, hvem der kommer".</i> • <i>"Jeg er nødt til at sige, hvordan hjælpen skal leveres. Før gik det helt af sig selv, men efter at der er kommet vikarer, er det ændret".</i>

	En pårørende oplyser, at hun bestemt ikke er ikke tilfreds med kontinuiteten. Hun oplever, at der kommer alt for mange forskellige, og der ikke udvises den nødvendige tilgang til opgaven.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt får den hjælp og støtte, som de har behov for. I forhold til kvaliteten af den leverede pleje og støtte oplyser de fleste borgere, at oplevelsen af hjælpen er langt bedre, når det er en fast og kendt medarbejder, der leverer indsatsen.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med kontinuiteten i plejen, fraset fire borgere, der nævner, at der ikke er tilstrækkelig kontinuitet i leveringen af især aften- og weekendhjælpen.

Mål 3: Kontakt

Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Borgerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone samt udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.</p> <p>Flere borgere italesætter, at de aldrig har oplevet andet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er bestemt ikke noget i vejen med tonen. Det kan jeg ikke klage over".</i> • <i>"De taler altid pænt til mig - der er ikke noget der".</i> • <i>"De er alle sammen så søde og venlige. Man møder aldrig nogle sure medarbejdere. Jeg bliver glad, når medarbejderne kommer hos mig - og jeg takker altid for deres besøg".</i> • <i>"Yderst rare og kompetente mennesker".</i> • <i>"De er blevet mine venner, det er ligesom om, jeg har kendt dem altid".</i> • <i>"Der er ingen distance - og det er rart".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der hersker en særdeles tilfredsstillende og anerkendende omgangstone, herunder at medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og venlig tone til borgerne.

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

Emne	Data
Overgange	<p>I forhold til de fleste borgere er målet ikke relevant.</p> <p>En borger har været indlagt for nylig, men husker ikke detaljerne. Borgeren fortæller, at han fik hjælp samme aften, han blev udskrevet. Borgeren mener ikke, at der var nogle problemer.</p> <p>En anden borger oplever ligeledes at have været indlagt, og at hjælpen blev opstartet med det samme, men oplevede det dog ikke rart at være overladt til sig selv mellem hjemmeplejens besøg. Borgeren er af den opfattelse, at hun nok skulle have været på et MTO-ophold direkte efter udskrivelsen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at to borgere beskriver tilfredshed med overgange fra hospital til Hjemmeplejen. Den ene borger havde dog ønsket at have været på et MTO-ophold før endelig udskrivelse.

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Ni borgere modtager ikke mad fra kommunen.</p> <p>En borger fortæller, at hun får mad fra Det danske Madhus. Borgeren er meget tilfreds med kvaliteten og nyder, at der er så meget at vælge imellem. Borgeren fortæller, at hun har ringet til leverandøren og rost dem. Et par gange har borgeren dog fået en ret, hun ikke havde bestilt. Borgeren ringede til leverandøren og beklagede sig og fik besked om, at hun selvfølgelig ikke skulle betale for retten den dag. Borgeren følte sig godt behandlet af leverandøren.</p> <p>De tre øvrige borgere oplever, at maden er af god kvalitet og velsmagende.</p>
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 oplyser, at der er en del projekter igangsat i forhold til ensomhed, dertil nævnes Tigersprings-projektet, hvor borgerne bliver screenet i forhold til ensomhed. En medarbejder oplyser, at hun har været i Tivoli med en borger.</p> <p>Dertil nævnes, at der arbejdes målrettet med rehabiliteringsområdet, herunder DIGI-rehab, hvor der netop er implementeret simulationsundervisning med stor succes.</p> <p>Som et helt nyt tiltag arbejdes der med kompetenceudvikling for hvert fagområde, hvor alle "støtte-til" indsatser bliver grundigt gennemgået.</p> <p>Der nævnes ligeledes, at der på dokumentationsområdet er særligt fokus på de 12 sygeplejefaglige områder, således er området blevet mere tydeligt og anvendeligt i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan arbejdet i klyngen er organiseret, og de giver eksempler på, hvordan samarbejdet er blevet effektiviseret og har givet større muligheder for at de kan støtte hinanden i hverdagen. Det er medarbejdernes oplevelse, at den nye organisering er med til at øge kompetenceniveauet hos medarbejderne.</p> <p>Blandt andet nævnes borgerkonferencerne, hvor der arbejdes med særlige udvalgte områder i forhold til aktuelle behov og opståede problemstillinger. Fx på demensområdet, hvor der arbejdes tværfagligt og målrettet omkring udarbejdelse af en socialfaglig handleplan.</p> <p>Teammøder er også med til at sætte fokus på borgernes hjælp, hvor der samtidig er fokus på at få udarbejdet en velbeskrevet besøgsplan.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for relevante emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, at god kommunikation afhænger af nærhed, tillid og relation til borgerne. Dertil at kommunikationen skal være respektfuld og ligeværdig.</p> <p>Medarbejderne beskriver blandt andet, at en god kommunikation styrkes ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sætte borgeren i centrum. • Sætte sig ind i borgerens situation, læse besøgsplanen før tilsynet. • Hilse og præsentere sig ved ankomst hos borgeren. • ”Stikke en finger i jorden” og føle, hvor borgeren er. • Benytte nonverbalt sprog. • Tale i øjenhøjde, sætte sig ned ved siden af borgeren.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, hvorledes de i dialogen med borgerne imødekommer borgernes egne ønsker og mål med hjælpen.</p> <p>Der foretages altid en forventningsafstemning med borgerne ved opstarten af hjælpen. Dertil lægger arbejdet med vurderingsblokken op til, at borgerne medinddrages i opsamling af information omkring borgerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de i hverdagen arbejder med besøgsplanen, og de er opmærksomme på at følge denne, men at der samtidig også foregår en dialog med borgerne, hvor der spørges ind til borgernes ønsker, dette for at gøre besøgsplanen ”levende” og hjælpen målrettet til borgernes behov, ønsker og præferencer den aktuelle dag.</p> <p>Klippekortet er ligeledes en mulighed for at kunne få hjælp til en valgfri indsats. Der er mulighed for at samle klippene sammen, så borgerne kan komme på en længere udflugt, hvis dette ønskes. For alle borgere, der har klippekort, oprettes en handlingsanvisning, hvori det beskrives, hvad klippene er brugt til.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne oplyser, at rehabilitering er et område, der arbejdes målrettet med. Den rehabiliterende indsats skal udøves med henblik på at få borgeren til at mestre eget liv. Det er vigtigt, at borgerne bliver klar over værdien af den rehabiliterende indsats, og at der i nogle tilfælde bliver iværksat små delmål, for derved at kunne komme lettere frem til det endelige mål.</p> <p>En medarbejder giver et konkret eksempel på, hvordan det er lykkedes at få en borger, som har modtaget hjemmepleje i flere år, til selvstændigt at kunne varetage flere opgaver omkring pleje og støtte.</p> <p>En anden medarbejder er meget opmærksom på, at den rehabiliterende tilgang er med til at sikre en sundhedsfremmende indsats og samtidig med til at være sygdomsforbyggende. I den forbindelse nævner en medarbejder et eksempel på, hvordan træning med en borgers finmotorik var med til at fastholde borgerens hverdagsliv.</p> <p>Dertil redegør medarbejderne for, hvorledes der kan anvendes diverse teknologiske hjælpemidler i forhold til det rehabiliterende arbejde.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med at sikre sammenhæng i borgernes indsatser/forløb for at vedligeholde/forbedre borgernes funktionsevne i forbindelse med modtagelse af borgere fra MTO og hospital.</p> <p>Borgere, der kommer fra et MTO-ophold, har ofte haft et målrettet træningsforløb, her er det Hjemmeplejens opgave at se på slutnotatet og arbejde videre derfra.</p>

	<p>Det er altid et modtagerteam, som modtager borgeren ved udskrivelse fra hospitalet. Der arbejdes ud fra en fast manual, hvor der er beskrevet alt, hvad der skal ordnes i forbindelse med en modtagelse af en borger, som har været indlagt. Dertil har de koordinerende sygeplejersker en væsentlig rolle i forhold til at få skabt overblik og sammenhæng i forløbet.</p> <p>Når borgeren skal tilknyttes en fast social- og sundhedshjælper, er der altid fokus på at få skabt et godt samarbejde fra starten. Hertil tages der hensyn til medarbejderens interessefelt og kompetencer i forhold til den konkrete borgers behov. Der er desuden mulighed for at knytte borgeren til en velfærdskoordinator, så der sikres rette hjælpemidler, som kan være med til at understøtte eller træne borgeren.</p> <p>I forbindelse med udskrivelser fra hospitalet og andre nye indsatser arbejdes der ofte med inddragelse af pårørende. Medarbejderne giver et konkret eksempel på, hvordan et ernæringsforløb er blevet igangsat med tæt kontakt til en pårørende.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der føres en respektfuld kommunikationsform, og hvordan borgerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for plejen og støtten til borgerne og på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med et målrettet fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende indsats.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne oplyser, at kontinuitet i leveringen af pleje og støtte er med til at skabe tryghed for borgerne.</p> <p>En anden faktor, som er med til at skabe tryghed, er, når medarbejderen ringer om morgenen og giver besked om, hvornår medarbejderen kommer.</p> <p>Medarbejderne nævner ligeledes, at mange borgere er bekymrede for at blive smittet med COVID-19, det er derfor vigtigt at formidle til borgerne, at der anvendes rette værnemidler i plejen for at beskytte borgerne.</p> <p>Medarbejderne nævner, at så snart de ankommer til borgerens bolig, begynder de at indsamle observationer, fx lugter der i boligen, er der mere rodet end vanlig, hvordan fremstår borgeren, er borgerens ben fx hævet, er huden rød mv. Ved alle forandringer tages der kontakt til social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske. Medarbejderne nævner, at de selvfølgelig også handler på forandringerne, fx hvis en borger fremstår forvirret, tilbydes der straks væske.</p> <p>Ved skærmbesøgene er det ligeledes muligt at gøre sine observationer, og ved bekymring om ændringer i en borgers helbredssituation, sættes et fysisk besøg på borgerens plan.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for korrekt medicinbehandling, herunder at der tages kontakt til social- og sundhedsassistenten eller sygeplejersken, når der opleves uregelmæssigheder i forhold til medicinområdet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevant fokus på at skabe tryghed for borgerne. Medarbejderne fremhæver tiltag som genkendelighed og kontinuitet, som faktorer der fremmer trygheden.</p>	

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvordan borgernes sikkerhed varetages via sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.

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

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at der i planlægningen af opgaverne tages højde for, at borgerne får leveret besøget, så medicin kan gives til tiden. Dertil arbejdes der med, at der er kontinuitet og at det er den samme medarbejder, der kommer morgen og middag hos borgeren.</p> <p>Ved besøg, hvor der er behov for to medarbejdere, planlægges disse fra morgenstunden, så der ikke opstår unødvendig ventetid.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de nogle gange bliver forstyrret mange gange over telefonen, og andre gange er der ikke forstyrrelser. Det opleves dog samtidigt, at det er muligt at fravælge at tage telefonen. Social- og sundhedsassistenten oplyser, at i forbindelse med medicindispenseringer tages telefonen ikke, da det er vigtigt at skabe ro omkring opgaven. Medarbejderne oplyser, at COVID-19 situationen har medført, at der nu skrives en del mere til hinanden end tidligere.</p> <p>Der arbejdes med faste arbejdsgange ift. tilbagemeldinger ved ændringer i borgernes tilstand og støtte. Dertil er der altid mulighed for at ringe til en kollega, hvis der er behov for hjælp ude hos en borger.</p> <p>Ligeledes kan social- og sundhedsassistenten eller sygeplejersken kontaktes ved ændringer i en borgers tilstand. Herefter foretages eksempelvis TOBS og iværksættes indsatser. Som opfølgning er der ligeledes mulighed for at give ekstra borgerbesøg.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne oplever, at de får dokumenteret det, de skal, og at der primært dokumenteres sammen med borgeren eller efter, at besøget er afsluttet. Social- og sundhedshjælperne oplever, at de har fået den nødvendige tid til dokumentationen, og at der gennem den seneste periode er arbejdet ekstra målrettet med området.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de støtter hinanden i dokumentationsopgaven, og at der altid er hjælp at hente</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne redegør for, at instrukser og vejledninger udsøges via KK-intra og VAR. Medarbejderne beskriver, at de anvender VAR i hverdagen, også i samarbejdet med elever og nye kollegaer.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven og Sundhedsloven. Dertil, at der er implementeret brugbare arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bekendte med instrukser og vejledninger, og at de anvender disse i hverdagen.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at alle har ansvar for ajourføring af besøgsplanen. Der er altid fokus på, at beskrivelsen passer til borgerens behov.</p> <p>Allerede i mødet med modtagerteamet bliver det gjort klar at få udformet en besøgsplan, som imødekommer borgerens aktuelle behov, denne bliver tilrettet løbende. Dertil oplyser medarbejderne, at besøgsplanen også er sygeplejerskens redskab, og det er muligt for sygeplejersken at skrive særlige indsatser eller observationer, der skal gøres af Hjemmeplejen.</p> <p>Besøgsplanen benyttes dagligt, dertil anvendes den af vikarer. Medarbejderne oplyser, at de har fået tilbagemeldinger fra vikarer, som oplever, at besøgsplanerne er meget anvendelige og brugbare.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan og hvornår der skal oprettes handlingsanvisninger på servicelovsområdet.</p> <p>Fx nævnes, at der skal oprettes på DIGI-rehab, klippekort, ekstra rengøring og straksudlevering.</p> <p>Dertil, at der på samtlige sundhedslovsydelser skal oprettes en handlingsanvisning.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger, og at redskaberne anvendes som tiltænkt.	

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

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Københavns Kommune har i ”Tilsynskoncept 2021” fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat 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 afhjælpe. • 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 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.

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

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

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

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungdoms- 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

Der er følgende tilbagemelding i forhold til BDO tilsynets rapporter :

I forhold til rapporterne er der en enkelt faktisk rettelser i ledelsesinterviewet, under hjemmeplejens rapport punkt 3. Datagrundlag,s.8,- 4 linje i tekstfeltet, - det er med deltagelse af en faglig leder og ikke en visitator, så der står:

Hjemmeplejen har implementeret tværfaglige borgerkonferencer med deltagelse af faglig leder, sygeplejerske, social og sundhedsassistent og social og sundhedshjælper.

BDO: Tilrettet i rapporten.

Tak for et godt tilsynssamarbejde i 2021, - som altid har det været en fornøjelse at have besøg af de to tilsynsførende, som på en særdeles tilfredsstillende måde evner at skabe en god og positiv faglig refleksion ud fra et kvalitetssikrings- og læringsperspektiv.

På vegne af Rikke Bundgård og med venlig hilsen

Anette Hanghøj

Faglig leder

Hjemmeplejen/Sygeplejen VBH - Administration

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.