



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Hjemmeplejen Amager

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	16
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	20
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	25
4.1	FORMÅL	25
4.2	METODE	25
4.3	VURDERINGSSKALA.....	26
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	26
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	27
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	28

FORORD

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

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

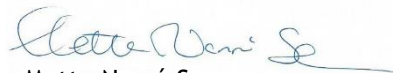
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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

Med venlig hilsen



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



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

**Tilsynet er altid udtryk for et
øjebliksbillede og skal derfor
vurderes ud fra dette.**



1. FORMALIA

Oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Amager (AMA), Hans Bogbinders Allé 3, 2300 København S.
Leder: Anette Gyldengren
Dato for tilsynsbesøg: Den 7.- 9. februar 2022 (gældende for tilsynsåret 2021)
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med hjemmeplejens/leverandørens ledelse• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 12 borgere• Gruppeinterview med 5 medarbejdere (4 social- og sundhedshjælpere og 2 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynet i Hjemmeplejen AMA omfatter tilsyn i aftentimer.
Tilsynet er anmeldt en dag forinden.
Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn og at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at der på trods af dette er konstateret alvorlige og væsentlige mangler vedrørende medicinrådet ved indeværende tilsyn, hvilket vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.

Tilsynet vurderer, at der er en systematisk organisering af kvalitetsarbejdet, som understøtter en høj kvalitet i opgaveløsningen.

Observationsstudier

Tilsynet har foretaget forskellige observationsstudier i henholdsvis dag- og aftenvagt. På baggrund heraf, er det tilsynets vurdering, at medarbejderne i alle observationsstudierne kommunikerer respektfuldt, venligt og i en imødekommende tone. Medarbejderne har ligeledes relevant fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse, og udfører hjælpen med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, som er tilpasset borgernes individuelle funktionsniveau.

Det er tilsynets vurdering, at der i alle observationsstudierne er en særdeles tilfredsstillende organisering og tilrettelæggelse af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og den personlige pleje udføres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov. Hertil konstateres, at der forekommer væsentlige mangler i forhold til hygiejnen under alle observationsstudier, hvilket vurderes mindre tilfredsstillende. Manglerne omhandler, at der ved de tre fysiske observationsbesøg ikke udføres den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Herudover ses, at der i et tilfælde ikke anvendes engangsforklæde ved den tætte personlige pleje, ligesom der i et andet observationsstudie ikke bæres korrekt uniform, idet medarbejderen er iført lange ærmer under den personlige pleje.

Det er tilsynets vurdering, at der under observationsstudier med medicin håndtering konstateres mangler med risiko for patientsikkerheden, idet der i et tilfælde vurderes, at der ikke sker korrekt opbevaring af borgerens insulin, da den aktuelle insulinpen er placeret sammen med borgerens pn-insulinpen. Herudover mangler navn og anbrudsdato på insulinpenne samt anbrudsdato på sondeernæring.

Interview af borgere

Tilsynet har foretaget interview hos 12 borgere. Herudfra vurderes, at borgerne oplever livskvalitet og selvbestemmelse. Ligeledes vurderes, at borgerne generelt oplever tryghed i hverdagen, hvilket for flere borgere begrundes med hjælp fra faste medarbejdere, som de kender.

Tilsynet vurderer, at borgerne fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til at de modtager den nødvendige hjælp. Borgernes hjem og hjælpemidler vurderes tilstrækkeligt rengjorte, fraset et tilfælde, hvor en borgers rollator observeres meget beskidt og hvor hjemmet lugter af urin.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne giver udtryk for, at de får den hjælp og støtte, som de har behov for, at de anvender deres ressourcer aktivt i plejen og at de generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, hvilket særligt skyldes at hjælpen leveres af faste medarbejdere.

Det vurderes, at borgerne generelt oplever en tilfredsstillende kontinuitet i hjælpen, hvor kun to borgere udtrykker mindre tilfredshed med kontinuiteten i hjælpen om dagen, mens fire borgere udtrykker manglende kontinuitet i hjælpen om aftenen. Hertil vurderes, at borgerne udtrykker at kvaliteten af hjælpen

kan påvirkes, når hjælpen leveres af vikarer, idet vikarerne ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til opgaverne. Det vurderes at det kun er få borgere, som problematiserer dette.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en venlig, imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Det vurderes, at borgerne oplever at medarbejderne ligeledes udviser den nødvendige respekt for deres privatliv og personlige grænser.

Tilsynet vurderer, at tre borgere har særdeles tilfredsstillende erfaringer med overgange mellem hospital eller genoptræning og hjemmeplejen.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt har indtryk af, eller oplever, at medarbejderne kontakter deres læge eller hospital ved behov, samt at medarbejderne taler sammen om borgernes forløb. Det vurderes dog, at en borger ikke har oplevet tilstrækkelig handling og opfølgning fra medarbejdernes side i et tilfælde, hvor borgeren gav udtryk for smerter i brystet.

Tilsynet vurderer, at fire ud af seks borgere udtrykker mindre tilfredshed med enten smagen, kvaliteten eller variationen af maden, som leveres fra madservice.

Gruppeinterview med medarbejdere

Tilsynet har foretaget gruppeinterview med fem medarbejdere. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, og at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes beskrivelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på forskellige niveauer kan redegøre for, hvordan der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd hos borgerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse, samt hvordan hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang, med hensyn til borgernes individuelle funktionsniveau. Herudover vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der sikres et tilfredsstillende tværfagligt samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer som medvirker til at skabe den nødvendige tryghed og sikkerhed for borgerne, samt at medarbejderne kan redegøre for gældende retningslinjer ved udlevering af medicin.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for hensigtsmæssig planlægning for udførelsen af pleje og dokumentationsarbejdet. Det vurderes samtidig, at medarbejderne kan redegøre for udsøgning og anvendelse af instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på fagligt reflekteret vis kan redegøre for, hvordan der sikres tilstrækkelig rengøring af borgernes hjælpemidler.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at der forekommer væsentlige mangler i forhold til hygiejnen under alle observationsstudier. Manglerne omhandler:</p> <ul style="list-style-type: none"> At der ved de tre fysiske observationsbesøg ikke udføres den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. At der i et tilfælde ikke anvendes engangsforklæde ved den tætte personlige pleje. 	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt igangsættes en målrettet indsats på hygiejneområdet. Herunder at det sikres:</p> <ul style="list-style-type: none"> At alle medarbejdere er bekendte med - og følger gældende retningslinjer for håndhygiejne. At medarbejderne anvender engangsforklæde i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

<ul style="list-style-type: none"> • At der i et tilfælde ikke bæres korrekt uniform, idet medarbejderen er iført lange ærmer under den personlige pleje. 	<ul style="list-style-type: none"> • At medarbejderne til en hver tid følger korrekt uniformsetikette.
<p>Tilsynet bemærker, at der under observationsstudier med medicin håndtering konstateres følgende mangler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I et tilfælde sker ikke korrekt opbevaring af borgerens insulin, idet den aktuelle insulinpen er placeret sammen med borgerens pn-insulinpen. • Der mangler navn og anbrudsdato på insulinpenne og på sondeernæring. 	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres en bevidst og målrettet indsats på medicinområdet, således at medicinen til en hver tid sker efter gældende retningslinjer, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At borgernes aktuelle medicin opbevares adskilt fra borgernes pn-medicin, hertil med skærpet opmærksomhed på korrekt opbevaring af risikosituationslægemidler. • At borgerens navn og cpr-nummer anføres på anden medicin, samt at der noteres anbrudsdato på alt medicin med begrænset holdbarhed.
<p>Tilsynet bemærker, at borgers rollator observeres meget beskidt og at hjemmet lugter af urin.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt følges op hos den konkrete borger.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to borgere udtrykker mindre tilfredshed med kontinuiteten i hjælpen om dagen, mens fire borgere udtrykker manglende kontinuitet i hjælpen om aftenen. Borgerne udtrykker at kvaliteten af hjælpen kan påvirkes, når hjælpen leveres af vikarer, idet vikarerne ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til opgaverne. Det er dog kun få borgere, som problematiserer dette.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at fastholde høj kontinuitet i borgerbesøgene og at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre, at vikarer har det nødvendige kendskab til den hjælp og støtte, som borgerne har behov for, således at borgerne oplever høj kvalitet i opgaveløsningen uanset om denne udføres af faste medarbejdere eller vikarer.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års virtuelle tilsyn blev der givet anbefalinger vedrørende en konkret borger, kontinuitet, dokumentation og opfølgning på henvendelser mellem hjemmeplejen og sygeplejen.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der i forhold til den konkrete borger er fulgt op gennem ledelsesmæssig dialog, tværfaglige konferencer og gennem løbende dialog med borgeren. Herudover beskrives hvordan der skabes læring fra den konkrete borgersag, som kan udbredes i hjemmeplejen, herunder hvordan medarbejderne kan støttes, superviseres og klædes på ved komplekse borgersager.</p> <p>I forhold til anbefalingen vedrørende kontinuitet beskriver ledelsen, at de i forbindelse med kampagnen "hvad er vigtigt for dig" anvendte et af spørgsmålene til at blive klogere på, hvad borgerne forstår ved kontinuitet. Her fortalte otte ud af tolv borgere, at det betyder mere, at medarbejderne er forberedt og ved hvad de skal lave, end at det nødvendigvis er den samme medarbejder. Generelt viser data, at kontinuiteten er høj, hertil beskrives, at der er et tæt samarbejde med disponenterne, således at planlægningen optimeres.</p> <p>Som opfølgning på anbefalingen vedrørende dokumentationen beskriver ledelsen, at der i en hjemmeplejegruppe er arbejdet med dokumentation i handlingsanvisninger fremfor besøgsplaner, hvilket opleves meningsfuldt. Herudover arbejdes der målrettet med auditering, hvor fx medarbejdere fra sygeplejen og hjemmeplejen udfører audit på en borger i fællesskab, således at der sikres tværfaglig læring.</p> <p>I forhold til den sundhedsfaglige dokumentation er der udover auditering og arbejdet med forbedringsmodellen, også holdt møder med den private leverandør, hvor borgerjournalerne er gennemgået. Ledelsesmæssigt har der været fokus på den faglige ledelse og den daglige understøttelse af medarbejderne, således at der er et tæt samarbejde mellem gruppeleder og medarbejdere.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der som opfølgning på anbefalingen er kigget ind i arbejdsgange for håndtering af opgaver og korrespondancemeddelelser. Mødestrukturen har været udfordret af COVID-19, men der er prioriteret enkelte tværfaglige møder mellem hjemmeplejen og sygeplejen, fx i forhold til de opgaveoverdragede indsatser og demenstriagering. Herudover beskriver ledelsen, at der i nærværende uge implementeres e-tavler, hvilket understøtter øget overblik over borgerne. Det beskrives dog samtidig, at organisationsændringer i myndigheden, hvor der ikke længere er sygeplejekoordination, giver forskellige udfordringer i samarbejdet mellem hjemmeplejen og sygeplejen.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fortæller, at der er arbejdet målrettet med medicinområdet. Hertil anvendes forbedringsmodellen, hvor der udføres auditeringer ved farmaceuten. Der er ansat to farmakonomer, som skal varetage medicindispenseringer hos en afgrænset gruppe af borgere. I introduktionen af farmaceuterne er et fokus på at øge de sundhedsfaglige kompetencer, således at farmaceuterne også har en opmærksomhed på helheden hos borgerne. Ledelsen beskriver, at der sker udvikling på baggrund af de forskellige forbedringsteams, hvor der fx er lavet en ny label til medicinæskerne og en medicinbestillingsseddel, som skal understøtte at der er den nødvendige medicin til rådighed i hjemmet ved medicindispenseringerne.</p>

	<p>Der arbejdes fortsat med samlerapportering for de utilsigtede hændelser (UTH), og analyser ved hændelser med høj alvorlighedsgrad. Der er ligeledes arbejdet målrettet med udarbejdelse af et nyt introduktionsprogram, som blandt andet indeholder mere praksisnær oplæring i Cura.</p> <p>Herudover beskriver ledelsen, at der er arbejdet målrettet med ensomhed, hvor borgerne fortsat screenes. Gennem sommeren har over 100 borgere deltaget i forskellige aktiviteter, som fx spisning, ture, koncerter. Aktiviteterne var faciliteret af hjemmeplejen, som også inddrog frivillige som ÆldreSagen og Røde kors.</p> <p>Der arbejdes fortsat med træning ved hjælper (DIGI-rehab). Her er opstartet et nyt projekt, hvor der i forlængelse af det afsluttede forløb, opstartes et nyt program, med fokus på at støtte borgerne i at blive selvhjulpne med træningen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn og at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at der på trods af dette er konstateret alvorlige og væsentlige mangler vedrørende medicinområdet ved indeværende tilsyn, hvilket vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.</p>	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Alle daggrupper er samlet på en matrikel og aftengruppen er samlet på en anden matrikel. Formålet hermed er blandt andet at samle ledelsen, og skabe bedre grundlag for samarbejde mellem hjemmeplejen og sygeplejen.</p> <p>Den ledelsesmæssige organisering er ændret, hvor der nu arbejdes med duoledelse i sygeplejen. Ændringen bevirker øget tid til faglig og nærværende ledelse.</p> <p>Der afholdes kvalitetssikringsmøder efter en fast struktur, hvor sygeplejen mødes med henholdsvis den kommunale og den private hjemmepleje. Den rehabiliteringsfaglige vejleder deltager regelmæssigt på kvalitetssikringsmøderne.</p> <p>Herudover afholdes tværfaglige konferencer ved komplicerede borgerforløb.</p> <p>Der er lavet en ny organisering på UTH-området, som indebærer at alle UTH for den konkrete gruppe, samles og præsenteres for gruppen ved gruppeleder og en stabsmedarbejder. Formålet hermed er at skabe øget læring i grupperne.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der på baggrund af læring fra UTH skal arbejdes med dokumentation og auditering hos borgere med diabetes.</p> <p>Der arbejdes med videnspersoner og ambassadører indenfor 11 forskellige områder som fx diabetes, demens, kompliceret sorg og inkontinens. Den faglige leder er tovholder for de forskellige netværk, som mødes seks til otte gange årligt.</p> <p>To sygeplejersker er påbegyndt uddannelsen for "Borgernær sygepleje", mens fire andre har færdiggjort uddannelsen. De færdiguddannede sygeplejersker anvender deres kompetencer til fx at sikre kvaliteten i møderne eller til opfølgning på instrukser. En sygeplejerske er netop i gang med en afprøvning ud fra overskriften "forstyr mig", hvor hun i 1 time hver dag er til rådighed for kollegaerne.</p> <p>Ledelsen fortæller, at projekt "Slip hjemmeplejen fri" opstarter pr. 1 marts, og at der er rekrutteret medarbejdere til projektet. Der er igangværende forberedelser af medarbejderne på dokumentationsopgaven og på rollen som selvstyrende team.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at der er en systematisk organisering af kvalitetsarbejdet, som understøtter en høj kvalitet i opgaveløsningen.</p>	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Ingen særlige ønsker i forhold til området.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne siger pænt godmorgen til borgeren og dennes pårørende. Den pårørende forlader lejligheden kort efter, og medarbejderne ønsker hende en god dag.</p> <p>Borgeren tiltales ved fornavn. Medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Der er en god kontakt mellem borgeren og medarbejderne, hvortil der i flere tilfælde anvendes en humoristisk tone med lidt drilleri. På et tidspunkt begynder en medarbejder at synge en sang i forbindelse med påklædningen, hvilket får borgeren til at grine.</p> <p><u>Observationsstudie af to tryghedsopkald via skærm:</u></p> <p>Medarbejderen fører en hyggelig dialog med borgeren, som bærer præg af at medarbejderen kender borgeren godt. Medarbejderen fortæller om vejret og i den forbindelse, at borger skal passe på ned af trapperne, da de kan være glatte fordi det regner. Under samtalen er der en munter stemning, hvor medarbejderen og borgeren griner sammen. Afslutningsvis fortæller medarbejderen, at hun ringer igen i morgen - der vinkes og skærmen lukkes ned.</p> <p>Under næste skærmbesøg har medarbejderen ligeledes en respektfuld og ligeværdig kommunikation med borgeren, hvor hun spørger ind til forskellige ting omkring borgerens høreapparat. Medarbejderen stiller relevante spørgsmål og kommer med forskellige forslag til løsninger. Tilsynet har en kort snak med borgeren omkring oplevelsen af at have skærmbesøg kontra fysisk besøg. Borgeren oplyser, at skærmbesøg fungerer godt. Der er dog mange forskellige medarbejdere. Borgeren nævner ca. 10 forskellige medarbejdere, som hun har talt med gennem tiden. Borgeren påpeger, at det er dejligt at tale med medarbejderne, men at hun føler sig meget ensom. Borgeren påpeger at hun er 94 år, men at det kan nok ikke være anderledes, når man er kommet i den alder.</p> <p>Medarbejderen oplyser efterfølgende til tilsynet, at borgeren er tilbudt aktiviteter mv. for at forebygge ensomhed, men at borger ikke ønsker dette</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedshjælper i aftenvagt:</u></p> <p>Medarbejderen ringer på døren, inden hun åbner døren med Bekey. Medarbejderen indleder alle besøg med at hilse venligt på borgeren og præsenterer sig ved navn. Medarbejderen tilpasser kommunikationen til den enkelte borger. Hos en borger sætter medarbejderen sig fx ned og indleder en rolig dialog ud fra emner, som borgerne er optaget af, mens hun hos en anden borger anvender en mere humoristisk tilgang og laver sjov, hvilket gengældes af borgeren.</p>

	<p>Medarbejderen tiltaler borgerne ved fornavn og udviser opmærksomhed på, at tale tydeligt og i øjenhøjde, således at borgerne forstår det sagte.</p> <p>Inden besøgene afsluttes oplyser medarbejderen borgerne om, at hun nu har fri i en uge og at hendes kollega derfor kommer i morgen. Medarbejderen siger pænt farvel til borgerne og ønsker dem en god aften.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedsassistent i aftenvagte:</u></p> <p>Medarbejderen orienterer sig i Cura før besøget. I forhold til alle de besøgte borgere sikrer medarbejderen en værdig og respektfuld entre til boligen, der ringes/bankes på døren før denne åbnes med Bekey. Medarbejderen hilser med det samme. I alle tilfælde kender borgerne medarbejderen og borgerne tilkendegiver tilfredshed og stor respekt for medarbejderens tilstedeværelse og faglige indsats. Medarbejderen målretter sin kommunikationsform i forhold til borgerens individuelle behov. Ved alle besøg er der munter dialog, men samtidig også en faglig dialog, hvor medarbejder spørger ind til borgerens hverdag i forhold mobilitet, ernæring, afføringsmønster og aktiviteter.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne afstemmer deres handlinger med borgeren inden de udføres. Ligeledes italesættes, at det er borgeren, som bestemmer og at handlingerne udføres, som borgeren ønsker det.</p> <p>Under plejen er der et godt samarbejde mellem medarbejderne og borgeren. En medarbejder stiller flere spørgsmål omkring plejen, og siger på et tidspunkt at borgeren må sige til, hvis hun spørger for meget. Borgeren griner venligt og siger, at hun gerne fortæller og at det er okay at medarbejderen spørger. I flere tilfælde beder borgeren medarbejderen om at udføre en konkret handling, hvilket medarbejderne herefter gør.</p> <p><u>Observationsstudie af to tryghedsopkald via skærm:</u></p> <p>Medarbejderen har en respektfuld adfærd under de to skærmbesøg, og der forekommer ingen handlinger, som udfordrer borgernes selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedshjælper i aftenvagte:</u></p> <p>Medarbejderen tilrettelægger støtten med udgangspunkt i borgernes egne ønsker, og er løbende opmærksom på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse. Medarbejderen spørger fx ind til hvilken type pålæg borgerne ønsker på deres mad, og serverer efterfølgende det ønskede.</p> <p>Hos en borger spørger medarbejderen borgeren om hun har behov for et toiletbesøg, hvilket borgeren takker ja til. Medarbejderen giver borgeren tid til at sidde alene på toilettet, og fortsætter indsatsen da borgeren giver udtryk for at være klar.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedsassistent i aftenvagte:</u></p> <p>Medarbejderen spørger ind til borgerens ønsker, og udviser stor respekt for borgernes individuelle behov. Medarbejderen har faste rutiner, som tydeligvis gør borgerne trygge og komfortabel med hjælpen.</p> <p>Under ruten bliver medarbejderen kontaktet, da en borger har ringet nødkald. Medarbejderen omlægger sin rute og kører straks til borgeren. Borgeren samt dennes pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med at medarbejderen kommer så hurtigt. Borgeren er alvorlig syg og har brug for hjælp til toiletbesøg.</p>

<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage borgerens ressourcer aktivt under plejen. Fx gives borgeren en klud og foretager selv den øvre personlige pleje. Ved vendingerne i sengen anvendes drejelagen og borgeren hjælper til i det omfang hun kan. Medarbejderne roser og anerkender borgeren for hendes indsats. Ligeledes hjælper borgeren aktivt til ved påklædning og øvrige forflytninger, samt tandbørstning.</p> <p><u>Observationsstudie af to tryghedsopkald via skærm:</u> Besøgene gennem skærm understøtter i høj grad den rehabiliterende tilgang. Under det ene besøg ses, at medarbejderen minder borger om opgaver og ting, som borgeren skal udføre selvstændigt senere på dagen. Tilsynet foretager dog ingen direkte observationer af rehabiliterende indsatser under de to skærmbesøg.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedshjælper i aftenvagte:</u> Medarbejderen udviser stor forståelse for den rehabiliterende tilgang, og giver borgerne mulighed for at anvende deres ressourcer på en måde, som er tilpasset deres funktionsniveau. Hos en borger giver medarbejderen sig tid til at lade borgeren selv rejse sig fra sengen og motiverer borgeren til at stå lidt længere ved rollatoren, mens bleen skiftes. Hos en anden borger spørger medarbejderen ind til om borgeren har været ude og cykle, hvilket borgeren bekræfter. Medarbejderen roser borgeren for sin indsats og understreger, at det er vigtigt at holde sig i gang. Hos en tredje borger vejleder medarbejderen borgeren til selv at rejse sig fra sengen og gå ud på badeværelset. Efterfølgende beder medarbejderen borgeren om at hente et viskestykke og medbringe ind i stuen, hvor aftensmaden serveres. Medarbejderen husker borgeren på at cykle lidt på sin motionscykel, inden hun igen går retur til sengen.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedsassistent i aftenvagte:</u> Under alle besøgene arbejder medarbejderen rehabiliterende og har sikret arbejdsringe, hvor borgeren deltager i opgaveløsningen. For en sengeliggende borger ses, hvorledes borgeren motiveres til at deltage aktivt i forflytninger i sengen. For anden borger, som skal hjælpes med blod-sukker måling, giver medarbejderen sig tid til, at borgeren selv udfører opgaven under opsyn. For tredje borger er der ligeledes fokus på den rehabiliterende tilgang, borgeren medinddrages til selv at tage bleen på og forflytte sig i sengen. I forhold til fjerde borger, er der lavet arbejdsringe, således at borgeren selv er med til at finde remedier og sondemad klar. Der bemærkes, at medarbejderen ved alle besøg roser og anerkender borgerens præstation.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i alle observationsstudierne kommunikerer respektfuldt, venligt og i en imødekomende tone. Medarbejderne har ligeledes relevant fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse, og udfører hjælpen med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, som er tilpasset borgernes individuelle funktionsniveau.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne beskriver, at de indledningsvis har forberedt sig til besøget og fordelt opgaverne mellem sig. Medarbejderne klargør alle remedier, således at de har de nødvendige hjælperekskaber til rådighed for opgaveløsningen. Opgaverne udføres som planlagt og der sker ingen unødige afbrydelser.</p> <p><u>Observationsstudie af to tryghedsopkald via skærm:</u> Medarbejderen orienterer sig i borgerens journal før borgerne ringes op via skærmen og forbereder sig dermed til opgaven. En borger svarer ikke på det første kald. Medarbejderen oplyser, at der forsøges tre gange. Såfremt borgeren ikke svarer, tages kontakt til gruppen, som herefter aflægges borgeren et fysisk besøg. Borgeren besvarer det andet opkald og besøget gennemføres som planlagt.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedshjælper i aftenvagte:</u> Medarbejderen indleder vagten med at forberede sig til aftenens besøg. Dette gøres ved at læse observationsnotater på alle besøg. Herefter pakkes værnemidler svarende til aftenens opgaver. Medarbejderen fortæller, at to borgere er i observation for COVID-19 og at der derfor skal anvendes ekstra værnemidler, hvilket hun har klargjort. Under besøgene sikrer medarbejderen sig, at opgaverne udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, og at hun har de nødvendige remedier inden opgaven påbegyndes. I et besøg følger medarbejderen op på blebestilling, idet der kun er få bleer tilbage. Borgeren oplyser, at de fortsat ikke er kommet, hvortil medarbejderen italesætter at hun vil følge op, når hun er retur på kontoret. Der sker ingen unødige afbrydelser under besøgene.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedsassistent i aftenvagte:</u> Medarbejderen har køreliste på de borgere, som der skal besøges på vagten. Medarbejder oplyser, at enkelte besøg planlægges i en anden rækkefølge end skrevet på listen. Før medarbejderen kører ud på ruten, arrangeres følgeskab med en anden medarbejder, idet der på enkelte besøg er behov for to medarbejdere. Dertil ordnes andre praktiske foranstaltninger fx pakkes mundbind, sprit, handsker, forklæder til turen. Under tilsynet bliver medarbejderen kontaktes en gang pr telefon, da der er nødkald hos en af medarbejderens borgere. Medarbejderen flytter uden problemer lidt rundt på listen.</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 af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Mens borgeren sidder på bækkenstol udnytter den ene medarbejder tiden til at foretage enkelte praktiske opgaver, som sengeredning og oprydning efter plejen. Øvrige praktiske opgaver udføres efter at borgeren er kommet op. Borgeren har ikke ressourcer til at deltage aktivt i opgaverne og inddrages derfor kun gennem spørgsmål om handlingerne.</p> <p><u>Observationsstudie af to tryghedsopkald via skærm:</u> En borger giver udtryk for at have problemer med sit høreapparat, som borgeren mener ikke virker. Medarbejderen spørger ind til, om der er foretaget batteriskift for nylig. Borgeren mener ikke, at det har noget med batteriet at gøre. Dertil spørger medarbejderen om borgeren har spurgt aftenvagten, som kommer og hjælper med at aftage borgerens støttestrømpe. Borgeren oplyser, at aftenvagten har set på apparatet og ikke ved, hvad der er galt med dette. Medarbejderen opfordrer borger til at kontakte firmaet, som har leveret høreapparatet. Dette vil borger gøre efter samtalen. Tilsynet foretager ingen observation af øvrige praktiske opgaver.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedshjælper i aftenvagt:</u> Medarbejderen udfører kun få praktiske opgaver under besøgene. I et besøg sikres oprydning i køkkenet efter anretning af aftensmaden, mens medarbejderen i et andet besøg redder borgerens seng. Alle opgaver udføres ud fra relevante faglige retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedsassistent i aftenvagt:</u> Under de observerede besøg, er medarbejderen meget omhyggelig med at rydde op efter sig. Der tages affald med ud ved alle besøgene.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne ifører sig engangsforklæde, handsker og visir, svarende til gældende retningslinjer. En medarbejder er dog iført lange ærmer under plejen, hvilket ikke er i overensstemmelse med hygiejniske retningslinjer. Den personlige pleje foretages mens borgeren ligger i sengen, og udføres på korrekt vis. Medarbejderen er opmærksom på rødme og italesætter sine observationer for borgeren. Medarbejderen tilbyder at smøre med barrierecreme, der hvor borgeren er rød. Dette afviser borgeren, og der lægges i stedet stofklude. Borgeren giver udtryk for smerter under plejen, hvilket medarbejderne udviser stor forståelse for. I et tilfælde foretager den ene medarbejder ikke handskeskift umiddelbart efter, at den personlige pleje er udført, ligesom hun ej heller foretager den nødvendige håndhygiejne mellem skift af handsker. I øvrige tilfælde udføres korrekt skift af handsker og håndhygiejne. Borgeren forflyttes med lift til bækkenstolen, hvorefter hun tilbydes at sidde lidt alene. Mens borgeren sidder på bækkenstol, udnytter den ene medarbejder tiden til at klargøre borgerens morgenmad. Borgeren forflyttes herefter til kørestolen, og hjælpes færdig. Morgenmaden serveres efter borgerens ønske. <u>Observationsstudie af to tryghedsopkald via skærm:</u> Ikke relevant for observationsstudiet.</p>

	<p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedshjælper i aftenvagte:</u></p> <p>Tilsynet foretager observationer af tre besøg i aftenvagten, hvortil der udføres personlig pleje, tilberedning/anretning af ernæring samt støtte til indtagelse af medicin.</p> <p>Medarbejderen indleder alle besøg med at udføre den nødvendige håndhygiejne og iføre sig visir, svarende til gældende retningslinjer. Under den tætte personlige pleje er medarbejderen iført engangsforklæde og hos en borger, som er i observation for COVID-19, ifører medarbejderen sig værnemidler svarende til gældende retningslinjer. Medarbejderen udfører korrekt skift af handsker, men udfører i et tilfælde ikke korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift. Medarbejderen kan efterfølgende redegøre korrekt for gældende hygiejniske principper.</p> <p>Hos de borgere, som får støtte til indtagelse af medicin, kontrolleres medicinen på korrekt vis og medarbejderen sikrer sig korrekt indtagelse.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med social- og sundhedsassistent i aftenvagte:</u></p> <p>Under den personlige pleje benytter medarbejderen kun forklæde ved det ene besøg. Direkte adspurgt hvorfor medarbejderen ikke har dette på ved begge plejeforløb, oplyser medarbejderen, at dette var en forglemmelse. I plejen arbejdes der korrekt fra rent til urent og der skiftes relevant handsker mellem plejeopgaverne. Dog foretages ikke relevant håndhygiejne mellem handskeskift.</p> <p>I forhold til medicinadministrationsbesøgene bemærkes, at der mangler navn og anbrudsdato på insulinpennene. Dertil at aktuel insulinpen og pn insulinpen ikke opbevares efter retningslinjerne, idet de ikke opbevares adskilt. Dette vurderes med særlig alvorlighedsgrad, idet der er tale om risikosituationslægemidler, hvortil Styrelsen for Patientsikkerhed angiver høj risiko for fejl dosering, idet de to insuliners dosis kan forveksles.</p> <p>Medarbejderen oplyser til tilsynet, at hun vil ordne dette ved næste besøg. På et andet besøg skal medarbejderen indgive sondeernæring. Denne indsats udføres på faglig korrekt vis, med stor forståelse for opgaven og sikring af korrekt hygiejne. Der bemærkes dog, at der ikke er skrevet anbrudsdato og tidspunkt for, hvornår sondeernæringen er anbrudt. Ligeledes her vil medarbejderen sikre, at der mærkes korrekt ved næste besøg.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 4</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og den personlige pleje udføres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov. Hertil konstateres, at der forekommer væsentlige mangler i forhold til hygiejnen under alle observationsstudier, hvilket vurderes mindre tilfredsstillende. Manglerne omhandler, at der ved de fysiske observationsbesøg ikke udføres den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Herudover ses, at der i et tilfælde ikke anvendes engangsforklæde ved den tætte personlige pleje, ligesom der i et andet observationsstudie ikke bæres korrekt uniform, idet medarbejderen er iført lange ærmer under den personlige pleje.</p> <p>Det er tilsynets vurdering at der under observationsstudier med medicinbehandling konstateres mangler med risiko for patientsikkerheden, idet der i et tilfælde vurderes, at der ikke sker korrekt opbevaring af borgerens insulin, da den aktuelle insulinpen er placeret sammen med borgerens pn-insulinpen. Herudover mangler navn og anbrudsdato på insulinpenne samt anbrudsdato på sondeernæring.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Borgerne beskriver, at de generelt er trygge ved den hjælp, som de modtager. Dette begrundes med, at borgerne modtager hjælp fra faste medarbejdere, som de kender. Dog beskriver enkelte borgere også, at deres tryghed er påvirket, når besøgene leveres af vikarer. Dette vurderes under mål 2.</p> <p>Borgerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er meget tryg. Det er fordi det er medarbejdere, jeg kender. Det plejer at være en bestemt, men han er desværre syg, men jeg kender også de andre".</i> • <i>"Jeg har det udmærket med min hjemmepleje. Jeg har nogle faste folk og det er jeg meget glad for".</i> • <i>"Ja, det kommer an på, hvad der ligger i ordet. Jeg stoler på dem. De har en tilpas standard, og jeg er tryk ved at de kommer fra Københavns kommune. På det seneste er kvaliteten faldet lidt, det skyldes meget brug af vikarer".</i>
Selvbestemmelse	<p>Borgerne giver alle udtryk for, at de oplever medindflydelse og selvbestemmelse i hverdagen. Borgerne beskriver medarbejderne som lydhøre over for de ting, de siger og flere af borgerne beskriver, hvordan deres besøg er planlagt på tidspunkter, som passer godt ind i deres hverdag.</p> <p>Borgerne kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg bestemmer selv, spørg dem bare".</i> • <i>"De siger altid om det passer, og det passer altid meget godt".</i> • <i>"De er generelt meget lyttende og for det meste ved de, hvad de skal gøre. Jeg føler bestemt, at jeg selv bestemmer".</i> • <i>"Stort set ja. Nogle af de nye vil gerne gøre det på deres egen måde, fx aftrækningsapparatet til strømpen er der nogle, der ikke vil bruge, men jeg siger det til dem, og så gør de det".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne oplever livskvalitet og selvbestemmelse. Ligeledes vurderes, at borgerne generelt oplever tryghed i hverdagen, hvilket for flere borgere begrundes med hjælp fra faste medarbejdere, som de kender.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Borgerne giver alle udtryk for, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har brug for. Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, men siger samtidig, at kvaliteten kan være påvirket, når indsatsen leveres af forskellige medarbejdere eller vikarer. Ligeledes beskriver en borger en episode, hvor en medarbejder vaskede så hårdt, at der kom sår på benet. Borgeren fremviser såret til tilsynet.</p> <p>En borger fortæller, at medarbejderne godt kan have travlt, men at de gør alt hvad de kan for, at borgeren ikke skal mærke til det. Borgeren fremhæver fx, at medarbejderen ved dagens besøg havde understreget overfor borgeren, at der var god tid, og at borgeren ikke skulle lade sig stresse.</p>

En anden borger har sin pårørende på besøg, som ligeledes udtrykker tilfredshed med både hjælpen og samarbejdet med hjemmeplejen.

To af de besøgte borgere modtager også indsats, som leveres ved skærmbesøg. Den ene borger beskriver, at få støtte til bad gennem skærmbesøget. Borgeren beskriver besøget som en smule overflødig, men ønsker samtidig at bibeholde skærmbesøget. Den anden borger udtrykker tilfredshed med skærmbesøget. Borgeren fortæller dog, at skærmbesøget leveres meget tidligt, og at hun derfor skal vente længe på den fysiske hjælp, som ofte først leveres sidst på formiddagen.

Borgerne siger blandt andet:

- *"Jeg synes det er fantastisk så meget hjælp jeg får. De er så søde alle sammen".*
- *"De er der hele tiden, jeg har ikke noget at klage på".*
- *"Kvaliteten er udmærket, jeg er godt tilfreds".*
- *"Nogle er meget professionelle og kan det hele. Andre er mindre gode - og dem vejleder jeg lidt".*
- *"Ja bestemt. Jeg får altid tilbud om bad to gange om ugen. Kvaliteten er bedre ved den faste, men den er overordnet god nok".*

En borger udtrykker mindre tilfredshed vedrørende en hændelse omkring rengøringen. Borgeren fortæller, at der har været to medarbejdere, som oplyste at de ikke kunne få gang i støvsugeren, og at de mente den var i stykker. Borgerens søn har efterfølgende kigget på støvsugeren og konstateret, at støvsugeren fungerer fint. Samme borger kan ikke genkende, at der bliver udført opgaver svarende til indsatsen for klippekort. Ledelsen er orienteret herom ved tilbagemeldingen.

Borgerne beskriver alle, at medarbejderne støtter dem i at anvende deres ressourcer aktivt under den personlige pleje. Hertil beskriver flere borgere, at de sætter en ære i at klare flest mulige ting selvstændigt og at de bliver rost og anerkendt af medarbejderne for deres indsats. En borger beskriver, hvordan medarbejderne tilpasser deres indsatsen til borgerens funktionsniveau, som kan være svingende.

Borgerne kommer med følgende udsagn:

- *"Selvom jeg er lidt tung i det - Så siger de "du kan godt, du kan godt" og så hjælper det".*
- *"De siger alle sammen at det er så flot at jeg stadig kan vaske mig selv".*
- *"Sommetider har jeg det godt og sommetider har jeg det dårligt. De hjælper mig altid på den rigtige måde".*
- *"Ja, det gør de i hver tilfælde, særligt de faste. Der var en i dag hun gjorde det hele uden problemer".*
- *"Jeg må indrømme, at det er ikke noget vi diskuterer. Jeg har fået alt den hjælp jeg ikke selv kan. Prøver at holde mig i gang".*

En borger beskriver, at enkelte medarbejdere ikke altid lytter til hende, når hun siger fra for en opgave, som hun ikke kan klare. Dette oplever borgeren som frustrerende. Borgeren siger:

- *"En hjemmehjælp skal fokusere meget på mig, og der er nogen, som er meget villige til at hjælpe og se mig. Der kan være nogen imellem, som ikke har forstået, at jeg ikke kan forskellige ting. Jeg ved godt, at de skal prøve at holde så meget gang i os, som muligt".*

De borgere, som har indsatsen "støtte til indtagelse af medicin" beskriver alle, at de oplever at få medicinen på de rette tidspunkter.

	Borgerne beskriver forskellige strategier, som de vil gøre brug af, såfremt de ønsker at klage. Hertil vil borgerne enten tale med medarbejderne, henvende sig til kontoret eller inddrage deres pårørende. Flere af borgerne fremhæver dog, at de ikke har noget, de ønsker at klage over.
Observation	For alle de besøgte borgere bærer deres tilstand præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Borgerne fremstår veltilpasse og soignerede. Ligeledes ses, at både hjem og hjælpemidler generelt fremstår tilstrækkeligt rengjort og svarende til borgernes habitus. Hos en borger bemærker tilsynet dog, at borgerens rollator er meget beskidt og at hjemmet lugter af urin. Tilsynet har til tilbagemeldingen gjort ledelsen opmærksom på forholdene.
Kontinuitet i støtten	Ti ud af tolv borgere beskriver, at de er tilknyttet faste medarbejdere om dagen. Dette er af stor betydning for borgerne, som fremhæver gode relationer, at aftaler overholdes og pleje af høj kvalitet når denne leveres af faste medarbejdere. Borgerne har stor forståelse for, at der kan komme andre ved sygdom og ferie, og beskriver generelt dette som uproblematisk. En borger fremhæver, at medarbejderne altid er forberedt til besøget. Borgeren siger: <i>"De har jo det der internet, så kigger de på det"</i> . Enkelte af borgerne fremhæver dog, at kvaliteten påvirkes når hjælpen leveres af vikarer, da de ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til de opgaver, som skal løses. Flere af borgerne understreger dog, at det ikke er af stor betydning, og at de derfor ikke er direkte utilfredse på området. Borgerne kommer herudover med følgende udsagn: <ul style="list-style-type: none"> <i>"Det er forskellige, men mange gange er det den samme, som kommer i otte dage. Der kan komme fremmede, men det må man have forståelse for. De er vant til at komme mange forskellige steder, så de er hurtige til at finde ud af det"</i>. <i>"Jeg har haft en fantastisk en, men hun er stoppet. Men så er der kommet en anden og hun er også fantastisk sød". Jeg har fået den gode ordening, at de ringer 10 minutter før de kommer, så ved jeg hvem der kommer"</i>. <i>"Om dagen er der en fast, som kommer fast, hende er jeg meget glad for. Jeg har haft en elev gennem længer tid. Han var meget flink, men det var ikke muligt at snakke med ham, idet han ikke kunne tale dansk. Men har nu den gamle medarbejder igen. Træerne vokser jo ikke ind i himmelen - så jeg klarer det nok (borger smiler)"</i>. <p>To borgere giver udtryk for, at besøgene om dagen leveres af forskellige medarbejdere, eller vikarer, hvilket påvirker borgernes oplevelse af tryghed og kvalitet i hjælpen. En borger siger fx: <i>"I den sidste måned har der været utrolig mange vikarer, og så skal man fortælle forfra og forfra"</i>.</p> <p>I forhold til besøgene om aftenen, beskriver fire ud af de 12 borgere, at de oplever, at få besøg fra forskellige medarbejdere eller fra vikarer, hvilket kan påvirke kvaliteten af hjælpen. Dog beskriver flere af borgerne forståelse for området og ønsker ikke direkte at problematisere dette. En borger mener, at dette måske skyldes situationen med COVID-19. En anden borger siger: <ul style="list-style-type: none"> <i>"Om aften kørte det tidligere i olie, med skift hver 3 måned. Det er desværre slået i stykker. Nogle er rejst, og nu ved man aldrig, hvem der kommer. Det er meget varieret og der er mange vikarer, det er et tilbageskridt. De var så dygtige det gamle aftenhold, så det er trist at det ikke fungerer mere"</i>. </p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at borgerne fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til at de modtager den nødvendige hjælp. Ligeledes vurderes borgernes hjem og hjælpemidler tilstrækkeligt rengjorte, fraset et tilfælde, hvor en borgers rollator observeres meget beskidt og hvor hjemmet lugter af urin.	

Det er tilsynets vurdering, at borgerne giver udtryk for at de får den hjælp og støtte, som de har behov for, at de anvender deres ressourcer aktivt i plejen og at de generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, hvilket særligt skyldes at hjælpen leveres af faste medarbejdere.

Det vurderes, at borgerne generelt oplever en tilfredsstillende kontinuitet i hjælpen, hvor kun to borgere udtrykker mindre tilfredshed med kontinuiteten i hjælpen om dagen, mens fire borgere udtrykker manglende kontinuiteten i hjælpen om aftenen. Hertil vurderes, at borgerne udtrykker at kvaliteten af hjælpen kan påvirkes, når hjælpen leveres af vikarer, idet vikarerne ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til opgaverne, men at det kun er få borgere, som problematiserer dette.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Borgerne beskriver alle, at de har en god kontakt til medarbejderne, hvor de oplever en venlig og imødekommende kommunikation fra medarbejdernes side.</p> <p>Borgerne oplever ligeledes, at medarbejderne udviser en ordentlig og respektfuld adfærd, og at deres privatliv og personlige grænser respekteres. Flere af borgerne fremhæver, at medarbejderne banker pænt på døren og at de præsenterer sig.</p> <p>Borgerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De er alle sammen så fantastisk søde"</i> • <i>"Hjemmehjælperne finder hurtigt ud af om der er nogen, som kan lide et frit sprog. Det kan vi godt lide"</i>. • <i>"Alle er venlige og imødekommende. Man læser i avisen at mange er utilfredse, personligt er jeg meget tilfreds"</i>. • <i>"De er alle venlige. Der er ingen sure. Det er dog klart at der er forskel på mennesker. Kan godt kende forskel på knaphuller eller røvhuller (borger griner)"</i>.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en venlig, imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Det vurderes, at borgerne oplever at medarbejderne ligeledes udviser den nødvendige respekt for deres privatliv og personlige grænser.	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Tre borgere har oplevelser med overgange mellem hospital eller genoptræning og hjemmeplejen. Borgerne beskriver alle, at hjælpen blev genoptaget som vanligt og at der var styr på alle praktiske forhold ved ankomst til eget hjem.</p> <p>Enkelte borgere kommer med eksempler på, at medarbejderne har taget kontakt til deres læge eller hospital, såfremt de har haft behov for det. En borger beskriver fx hvordan sygeplejen blev kontaktet i forbindelse med et fald, og at der her også blev taget kontakt til lægen. En anden borger beskriver, at der blev taget kontakt til lægen i forbindelse med, at borgeren havde COVID-19, mens en tredje borger fortæller, at lægen blev kontaktet, fordi der blev observeres forværring i borgerens sår.</p> <p>Øvrige borgere beskriver, at de ikke har erfaringer med området, men at de har indtrykket af, at medarbejderne vil handle, såfremt dette er nødvendigt. Ligeledes har borgerne generelt en oplevelse af, at medarbejderne taler sammen om deres pleje, således at de er orienteret omkring deres forløb.</p>

	<p>En borger siger fx: <i>"Der er nogen, der skriver og så kan jeg se på hjemmeplejen om aftenen, at de har læst det"</i>.</p> <p>En borger fortæller dog om en hændelse, hvor borgeren klagede til medarbejderne over smerter i brystet. Borgeren blev blot opfordret til selv at kontakte lægen, og oplevede ikke, at medarbejderne om aftenen fulgte op på hændelsen.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at tre borgere har meget tilfredsstillende erfaringer med overgange mellem hospital eller genoptræning og hjemmeplejen.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt har indtryk af- eller oplever, at medarbejderne kontakter deres læge eller hospital ved behov, samt at medarbejderne taler sammen om borgernes forløb. Det vurderes dog, at en borger ikke har oplevet tilstrækkelig handling og opfølgning fra medarbejdernes side i et tilfælde, hvor borgeren gav udtryk for smerter i brystet.

Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Seks borgere modtager mad fra madservice. Heraf beskriver to borgere tilfredshed med madens smag og kvalitet, hvoraf en borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>"Jeg får mad tre gange om ugen, det er dejligt. Der er så store portioner, at der også er til dagen efter. Jeg er forbavset over hvor godt det smager, når de laver så store portioner"</i> <p>Fire borgere beskriver derimod mindre tilfredshed på området. En borger beskriver maden som kedelig, mens en anden borger beskriver maden som ensformig. En tredje borger fortæller, at borgeren netop har klaget til madservice, idet de blot stiller maden foran døren, uden at ringe på. Borgeren fortæller, at maden dermed kan stå unødigt foran døren i timevis.</p> <p>En fjerde borger fortæller, at borgeren holder pause fra madservice denne måned, idet borgeren oplevede at maden ikke smagte godt. Borgeren oplevede problemer med udskæringen af maden og beskriver både kartofler og steg, som værende meget seje. Herudover beskriver borgeren, at maden blev leveret varmt kl. 16, men at medarbejderne fra hjemmeplejen først kom kl. 20.30, og at de dermed ikke kunne hjælpe med udskæringen. Borgeren køber nu færdigretter, hvilket borgeren oplever som billigere og med større variation.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at fire ud af seks borgere udtrykker mindre tilfredshed med enten smagen, kvaliteten eller variationen af maden, som leveres fra madservice.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne redegør for særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet, hvortil det fremhæves, at der er arbejdet målrettet med arbejdsgange, hygiejne og actions-cards i forbindelse med COVID-19.

	<p>Herudover beskriver medarbejderne, at der er arbejdet med ensomheds-screening gennem projekt Tigerspring. Der er arbejdet med aktiviteter, hvor der har været forskellige tilbud, som fx aftensmad, Tivoli-ture og børnehavedflugter.</p> <p>Adspurgt til dokumentationsområdet beskriver medarbejderne, at der er foretaget auditeringer, hvortil besøgsplanerne er gennemgået og opdateret.</p> <p>En medarbejder fortæller endvidere, at der også er gennemført audit på medicinområdet, hvortil æskerne fx er gennemgået for cpr-numre.</p> <p>En anden medarbejder beskriver, at der er arbejdet målrettet med DIGI-rehab, hvortil enkelte medarbejdere er uddannet til at udføre træning med borgerne. Medarbejderen beskriver, at borgerne har god effekt af indsatsen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, og at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes beskrivelser.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvad der efter deres vurdering er vigtigt i kommunikationen med borgerne, fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At kommunikationen foregår i øjenhøjde. • At udvise en rolig adfærd. • At have et lavt og roligt toneleje. • At tilpasse jargonen til den enkelte borger. • At tale pænt og høfligt. <p>Medarbejderne fortæller, at de tager udgangspunkt i borgernes individuelle behov og livshistorie, således at kommunikationen tilpasses den enkelte borger. Adspurgt til kommunikation og adfærd hos borgere med demens beskriver en medarbejder nødvendigheden i at have en rolig adfærd. Gennem refleksion mellem medarbejderne og tilsynet fremhæves herudover fysisk berøring, en inviterende tilgang, opmærksomhed på eget kropssprog og anvendelse af spejling, som værende væsentlige faktorer i kontakten til borgere med demens.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne inddrages i planlægningen af forløbet og for hvordan der tages højde for borgernes ønsker og behov. Hertil beskrives, at alle nye borgere får visiteret en vurderingsblok, som ofte leveres af social- og sundhedsassistenterne. Her anvendes en tjekliste, som understøtter at medarbejderne kommer hele vejen omkring borgeren og hjemmet. En medarbejder fremhæver, at man i de første besøg bruger sine sanser og aktiv lytning, samt at man inddrager borgerens pårørende, hvis muligt. Indledningsvis er der et stort fokus på relationsdannelsen til borgeren. Besøgsplanen udarbejdes i samarbejde med borgeren, som ligeledes skal samtykke til det skrevne.</p> <p>Klippekortsordningen planlægges som udgangspunkt med en halv time hver uge, med mindre at borgerne ønsker at samle klippene sammen. Medarbejderne beskriver, at ordningen anvendes ud fra borgernes ønsker. Hertil beskriver en medarbejder, at enkelte borgere også har anvendt klippekort til træning efter et afsluttet DIGI-rehab forløb.</p>

Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver rehabilitering som en tilgang, hvor borgerne medinddrages og motiveres til selv at udføre forskellige opgaver, ud fra borgerens individuelle funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på rehabiliterende indsatser, fx at en borger motiveres til at støve af.</p> <p>Medarbejderne udviser forståelse for, at den rehabiliterende tilgang handler om, at borgerne bibeholder deres funktionsniveau og at tilgangen bidrager til at skabe en følelse af identitet og succes hos borgerne. En medarbejder beskriver, hvordan der arbejdes med delmål, mens en anden medarbejder fremhæver, at der kan søges indsatser til træning. Ligeledes fremhæves anvendelse af hjælpemidler og velfærdsteknologi.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at kvalitetsmøder og dokumentation bidrager til at sikre sammenhæng i borgernes forløb.</p> <p>Ved indlæggelser modtages rapporter fra hospitalet, som medarbejderne kan tilgå i Cura. Ved udskrivelsen genaktiveres borgerens ydelser, og der tages kontakt til myndigheden ved øget behov for hjælp.</p> <p>Medarbejderne udtrykker enighed om, at det tværfaglige samarbejde har været påvirket af COVID-19, men at det samtidig er muligt at samarbejde med både terapeuter og øvrige tværfaglige samarbejdspartnere. En medarbejder beskriver, at det har været udfordret grundet aflysning af møder, mens en anden medarbejder beskriver, at samarbejdet har været øget, idet der har været mere direkte kontakt mellem hjemmeplejen og sygeplejen. Hertil beskrives positivt, at der i Cura er beskrevet, hvilke medarbejdere fra sygeplejen og hjemmeplejen, som er kontaktperson for borgeren.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på forskellige niveauer kan redegøre for, hvordan der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd hos borgerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse, samt hvordan hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang, med hensyn til borgernes individuelle funktionsniveau. Herudover vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der sikres et tilfredsstillende tværfagligt samarbejde.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvad der kan medvirke til at skabe tryghed for borgerne. Hertil fremhæves fx, at borgere som er faldtruede kan tilbydes nødkald eller skærmbesøg, og at hjemmet kan gennemgås for løse tæpper.</p> <p>Herudover beskrives faktorer, såsom kontinuitet, at udvise rolig adfærd og tålmodighed som væsentlige tryghedsskabende faktorer.</p> <p>I forhold til sikkerhed beskrives, at der laves arbejdspladsvurderinger og at der er fokus på smitteforebyggelse gennem anvendelsen af værnemidler og god hygiejne. En medarbejder beskriver samtidig, at det er vigtigt at sikre at medarbejderne har kendskab til de forskellige hjælpemidler, således at der fx sker korrekt liftning.</p> <p>Adspurgt til forebyggelse af trygsår beskrives indsatser som aflastning, vendinger, at motivere borgeren til at komme op og fokus på madras.</p>

	<p>Herudover fremhæves hyppige bleskift, toiletbesøg og at huden holdes tør som forebyggende og sundhedsfremmende handlinger.</p> <p>En medarbejder redegør for, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin, samt at sygeplejen kontaktes ved afvigelse. Såfremt der administreres anden medicin beskrives, at der kvitteres for administrationen i Cura.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe den nødvendige tryghed og sikkerhed for borgerne, samt at medarbejderne kan redegøre for gældende retningslinjer ved udlevering af medicin.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger deres arbejde, således at hjælpen udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. Hertil beskrives, at der tages udgangspunkt i besøgsplanen, således at hjælpen leveres ud fra en ensartet tilgang. Der foretages den nødvendige koordinering ved besøg fra to medarbejdere, således at tidspunktet for besøg er aftalt og opgaverne er fordelt hensigtsmæssigt. Ligeledes beskrives, at remedier bestilles, således at der er de nødvendige ting til plejen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de ikke oplever mange forstyrrelser, men at det kan forekomme. En medarbejder oplever fx at blive kaldt på nødkald, mens hun står hos en borger, hvortil hun beskriver at prioritere opgaverne ud fra borgernes behov og hurtig besvarelse af nødkaldet.</p> <p>Ved ændringer i borgerens tilstand beskriver en medarbejder, hvordan borgeren observeres og vurderes ud fra ABCDE-principperne. Medarbejderen beskriver en opmærksomhed på at udvise en rolig adfærd, idet borgeren spejler sig i reaktionen. Medarbejderen inddrager relevante samarbejdspartnere, som fx sygeplejerske, leder eller læge og sikrer at hændelsen dokumenteres. En anden medarbejder beskriver, at der udføres TOBS og foretages forskellige faglige observationer, hvortil der iværksættes relevante handlinger.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at dokumentationen foretages løbende, enten i samarbejde med borgeren, eller i forlængelse af besøget.</p> <p>Medarbejderne italesætter det som udfordrende, at der ikke er afsat tilstrækkelig tid til dokumentation for social- og sundhedshjælperne. Samtidig beskrives forskellige strategier, således at der altid sikres den nødvendige dokumentation, hvortil det vigtigste prioriteres.</p> <p>I hjemmeplejen er ressourcepersoner på dokumentationsområdet, som kan inddrages såfremt medarbejderne oplever tvivl eller har behov for sparring.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de bruger indsatskatalog, instrukser og VAR i det daglige arbejde. Herudover anvendes apps til fx DIGI-rehab og velfærdsteknologi. Af instrukser nævner medarbejderne fx medicininstrukser. Medarbejderne fremhæver også anvendelsen af VAR og beskriver redskabet som værende godt til fx elever eller gennem brugen af de forskellige tests.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for hensigtsmæssige planlægning for udførsel af pleje og dokumentationsarbejdet. Det vurderes samtidig, at medarbejderne kan redegøre for udsøgning og anvendelse af instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med besøgsplanen, således at den er handlevejledende for besøget.</p> <p>Der laves henvisninger til handlingsanvisninger og det tydeliggøres, hvis borgeren vil tiltales på en bestemt måde. Medarbejderne fremhæver, at de forskellige indsatser skal fremgå af besøgsplanen, og at denne skal være kort og præcis. Ligeledes skal det beskrives, hvis bestemte opgaver skal løses på bestemte dage.</p> <p>Besøgsplanen opdateres jævnligt og ved forandringer, hvilket alle medarbejdere er ansvarlige for. Medarbejderne beskriver en arbejdsgang, hvor besøgsplanen læses højt for borgeren, således at borgeren kan give sit samtykke til det beskrevne.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne beskriver, at der udarbejdes handlingsanvisninger ved alle sundhedslovsydelser, herunder delegerede ydelser og "støtte til"-indsatser. Herudover udarbejdes handlingsanvisninger ved enkelte servicelovsydelser, som fx klippekortsordning, ekstra rengøring og aflastning af pårørende.</p> <p>Handlingsanvisningen skal være detaljeret, således at alle kan udføre hjælpen, og det skal beskrives, hvordan der skal handles ved afvigelser.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med besøgsplanerne og handlingsanvisningerne, samt hvorledes de anvendes i hverdagen.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	<p>På baggrund af observationer med en beskidd rollator adspørger tilsynet medarbejderne om arbejdsgange i forbindelse med rengøring af hjælpemidler.</p> <p>Medarbejderne beskriver forskellige arbejdsgange for, hvordan de sikrer rengøring af borgernes hjælpemidler. En medarbejder fortæller, at hun rengør borgernes hjælpemidler i forbindelse med personlig pleje, og sammenligner opgaven med, at der også udføres rengøring af andre overflader i hjemmet.</p> <p>En anden medarbejder beskriver, at hun også gør hjælpemidler rent når hun observerer, at de er snavsede. En tredje medarbejder fremhæver, at nogle borgere afviser hjælpen til rengøring af hjælpemidler, mens en fjerde medarbejder udtrykker opmærksomhed på, hvordan der skal kommunikeres til borgeren, at hjælpemidlet trænger til rengøring. Dette fører til en kort refleksion, hvor der gives forskellige bud på, hvordan borgeren kan oplyses om dette.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på fagligt reflekteret vis kan redegøre for, hvordan der sikres tilstrækkelig rengøring af borgernes hjælpemidler.	

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.

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 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

Vi har ikke nogen kommentarer til rapporten

Med venlig hilsen

Annette Westengaard Gyldengren

Hjemmeplejeleder

Hjemmesygeplejen og Hjemmeplejen Amager

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.