



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Hjemmeplejen Indre by/Østerbro

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSEN	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	15
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	23
4.1	FORMÅL	23
4.2	METODE	23
4.3	VURDERINGSSKALA.....	24
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	24
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	26
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	27

FORORD

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

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

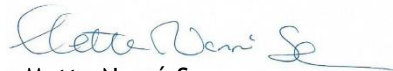
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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 Indre by / Østerbro (IBØ), Østbanegade 119, 2100 København Ø
Leder: Konstitueret hjemmeplejeleder Ulla Godtfredsen
Dato for tilsynsbesøg: Den 24., 25. og 26. januar 2023 (tilsynet vedrører 2022 tilsyn)
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 (to social- og sundhedshjælpere, to social- og sundhedsassistenter).
Tilsynet i Hjemmeplejen IBØ omfatter tilsyn i aftentimer.
Tilsynet er anmeldt en dag forinden.
Tilsynsførende: Margit Kure, Senior Manager og sygeplejerske Else Marie Seehusen, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen meget tilfredsstillende kan redegøre for en målrettet opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn samt for fokusområder og en hensigtsmæssig organisering af kvalitetsarbejdet.

Observationsstudier:

Tilsynet konstaterer, at kommunikationen under observationsstudierne på særdeles tilfredsstillende vis er tilpasset et venligt og imødekommende toneleje, hvor der samtidig etableres en respektfuld dialog i øjenhøjde med borgerne. Medarbejderne optræder nærværende og engagerede i kontakten, og samtalerne inviterer til, at borgerne bidrager med deres egne perspektiver og ønsker.

Det vurderes, at medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og at de med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre herfor.

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet under observationsstudierne er særdeles tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne orienterer sig i Cura forud for borgerbesøg, og de arbejder ud fra faste rutiner, som er medvirkende til at skabe kontinuitet og genkendelighed hos borgerne. Medarbejderne arbejder struktureret og velorganiseret, og opgaverne løses uden afbrydelser. Tilsynet bemærker, at der gennem organiseringen optræder en genkendelig relation mellem borgerne og medarbejderne, da der i planlægningen er etableret faste ruter.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og den personlige pleje udføres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov. Dog konstateres der i et tilfælde, hos en særlig kompleks borger, som i aftenvagten får hjælp til toiletbesøg og bleskift, at borgeren ikke har fået hjælp igennem dagen, og hvor medarbejderen tilkendegiver at mangle et forum, hvor kolleger sparer med hinanden og bliver klædt på til at tilgå borgere, der har svære kognitive problemstillinger. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en faglig tilgang, hvor de tager afsæt i borgernes egne ressourcer. Der observeres en fin balance, hvor borgerne motiveres til at varetage praktiske gøremål, svarende til deres funktionsniveau. Samtidig vurderes det, at en borger med nedsat førlighed kan lejres mere hensigtsmæssigt.

Tilsynet vurderer, at de hygiejniske retningslinjer under et af observationsstudierne ikke følges konsekvent. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der i et tilfælde mangler tydelige beskrivelser i handleanvisning/besøgsplan.

Interview med borgere:

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever livskvalitet og selvbestemmelse. Ligeledes vurderes det, at borgerne generelt oplever tryghed i hverdagen, hvilket for flere borgere begrundes med hjælp fra faste medarbejdere, som de kender.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at modtage den hjælp og støtte, de har behov for, og at de finder kvaliteten heraf tilfredsstillende. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at deres medicin udleveres og administreres til tiden.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne ses soignerede i overensstemmelse med deres individuelle behov og levevis, og at deres boliger ligeledes generelt ses tilfredsstillende renholdt i overensstemmelse med deres ønsker og behov. Dog ses der i flere hjem hjælpemidler med mangelfuld rengøring, og i et hjem ses et snavset køleskab.

Det vurderes, at borgerne oplever kontinuitet. Enkelte borgere oplever, at der kommer forskellige medarbejdere, når den faste medarbejder har fri, men ingen af borgerne oplever det som et generelt problem.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever en venlig, imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd, og borgerne oplever ligeledes, at medarbejderne udviser den nødvendige respekt for deres privatliv og personlige grænser. Dog vurderes det, at to borgere oplever enkelte mandlige medarbejdere, som ikke udviser imødekommende, og som ikke i tilstrækkelig grad giver sig tid til at spørge ind til, om borgeren har behov for yderligere hjælp.

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

Det er tilsynets vurdering, at borgerne har indtryk af, eller oplever, at medarbejderne kontakter deres læge eller hospital ved behov, samt at medarbejderne taler sammen om deres forløb.

Tilsynet vurderer, at borgerne beskriver tilfredshed med den mad, der leveres fra den kommunale madservice.

Interview med medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en række af emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad er sammenhæng mellem ledelsens beskrivelser og medarbejdernes beskrivelser af de emner, der indgår i kvalitetsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en respektfuld kommunikation og for, hvordan de arbejder med at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en reflektiv måde kan redegøre for den rehabiliterende tilgang og for de relaterede indsatser hertil. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne har kendskab til arbejdsgange vedrørende livets afslutning, og at de oplever et godt og tværfagligt samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til at øge borgernes tryghed og sikkerhed, og de kan fagligt redegøre for korrekt medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør fagligt reflekteret for arbejdsgange omkring plejen og dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges viden i instrukser og vejledninger.

Tilsynet vurderer, 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 IBØ:

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>I forhold til observationsbesøg aften bemærkes:</p> <ul style="list-style-type: none"> At en borger ikke har fået hjælp til toiletbesøg hele dagen, og medarbejder tilkendegiver at mangle et forum, hvor kolleger sparrer med hinanden og bliver klædt på til at tilgå borgere, der har svære kognitive problemstillinger. <p>I forhold til observationsbesøg dag bemærkes:</p> <ul style="list-style-type: none"> At i et tilfælde er håndhygiejne ikke overholdt. At en borger med nedsat førlighed ikke lejres hensigtsmæssigt. At handleanvisning/besøgsplan ikke i tilstrækkelig grad understøtter hjælpen. 	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen indfører systematiske metoder til at understøtte de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser igennem hele døgnet, fx tavlemøde og borgerkonference.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at alle medarbejdere følger gældende hygiejniske retningslinjer.</p>

	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen i det konkrete tilfælde i samarbejde med medarbejderne drøfter hensigtsmæssig lejring, som kan forbygge yderligere forværring i borgernes tilstand.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at besøgsplaner indeholder fyldestgørende dokumentation omkring pleje og støtte til borgerne, herunder hvordan borgernes ressourcer inddrages.</p>
<p>I forhold til faglige opgaver bemærkes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At der i flere hjem er hjælpemidler med mangelfuld rengøring, samt at der i et hjem er et snavset køleskab. • At der er en enkelt borger, der giver udtryk for mindre tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring samt for ikke at have tilstrækkelig information i forhold til hjælpens omfang. • At der er to borgere, der giver udtryk for, at enkelte mandlige medarbejdere ikke udviser imødekommenhed, og at de ikke i tilstrækkelig grad giver sig tid til at spørge ind til, om borgeren har behov for yderligere hjælp. 	<p>Tilsynet anbefaler, at der sikres rengjorte hjælpemidler og i det konkrete tilfælde rengjort køleskab.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen i det konkrete tilfælde sikrer forventningsafstemning med borgeren omkring hjælpen og omfang af hjælpen.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter professionel adfærd og kommunikation, herunder imødekommenhed med relevante medarbejdere.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ledelsen redegør for, at der siden sidste tilsyn er arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation, og at der har været særligt fokus på den sygeplejefaglige udredning. Alle nye medarbejdere introduceres til dokumentationen, og som et nyt tiltag er dokumentationen lagt ind som en del af årshjulet. Derudover er der løbende opfølgning og undervisning til medarbejdere, som har brug for brush-up.</p> <p>Der har været arbejdet med forbedringsmodellen i forhold til medicin: Organisationens farmaceut har undervist, og der er sat fokus på at udbrede anvendelse af farvede poser til opbevaring af medicin.</p> <p>Som opfølgning på konkrete borgersager vedrørende ernæring har der været gennemført undervisning, blandt andet med brug af oplysningsfilm om småtspisende fra Sundhedsstyrelsen.</p> <p>Enheden har en hygiejneorganisation med leder- og medarbejderrepræsentation samt arbejdsmiljøkoordinator, som iværksætter og følger op på hygiejnemæssige udviklingstiltag. Der har blandt andet været drøftet organisering og brug af fx plastforklæder og kontinenssygeplejersken inddrages ved behov. Der er fast månedlig undervisning i hygiejne, og det ligger som et fast tema i on-boardingprogrammet.</p> <p>Som opfølgning på sidste tilsyn, hvor enkelte borgere ikke oplevede tilfredsstillende kvalitet i rengøringen, har der været arbejdet med kvalitetsstandard og serviceniveauet, hvor fokus har været på, om serviceniveau og standard overholdes. Derudover er der mulighed for, at borgere, som visiteres til klippekort, kan gøre brug af timerne til rengøring og praktiske opgaver.</p> <p>For at sikre kontinuiteten hos borgerne er medarbejderne kontaktpersoner, og der planlægges med faste ruter, og hos borgere med særligt komplekse problemstillinger sættes et fast team af medarbejdere.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen redegør for to investeringscases i SUF, som begge har fokus på rehabilitering i hjemmeplejen og i hjemmesygeplejen. Projektet er overordnet organiseret med projektledere i forvaltningen og med områdets to faglige ledere som projektledere. Der er i hvert område ansat to terapeuter, som skal understøtte rehabilitering i forbindelse med udskrivelser af borgere fra sygehus samt til nye borgere. Derudover er der også fokus på forebyggende indsatser, fx faldforebyggelse og generelt forebyggelse af funktionstab. Der arbejdes med skærmbesøg, og antallet af skærmbesøg er øget det seneste år.</p> <p>Der vil ligeledes komme fokus på rehabilitering i sygeplejen, som vil blive en kulturel forandring og en ny måde at anskue tingene på. Til at styre processen i området er der ansat to projekt- og udviklingssygeplejersker.</p> <p>Som et led i at styrke medarbejdernes arbejdsmiljø arbejdes der med kompetenceafklaring og kompetenceskema. Medarbejderne udfylder selv kompetenceskema, og der foregår løbende forventningsafstemning.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der i øjeblikket pågår et projekt, som arbejder med anden generation af CURA, og at de i den forbindelse har øje for problemstillingen vedrørende den manglende mulighed for at oprette en handleanvisning, før en ydelse er visiteret.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen meget tilfredsstillende kan redegøre for en målrettet opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn, og at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen oplyser at der nu arbejdes med årshjul, som sætter rammer, og der prioriteres effektiv ressourceanvendelse.</p> <p>Der arbejdes med fast journalaudit hver tredje måned i alle grupper, hvor der er gennemgang af et fast antal journaler, og dertil er der ugentlig medicinaudit og audit på overdragede opgaver. Udvælgelsen foretages af Hjemmeplejens farmaceut, og audit gennemføres i hjemmeplejegrupperne af social- og sundhedsassistenter.</p> <p>UTH indgår som en del af kvalitetsarbejdet med fast opfølgning og tilbagemelding i forhold til læring.</p> <p>Kvalitetsarbejdet er organiseret med en faglig leder af henholdsvis hjemmeplejen og hjemmesygeplejen og kvalitetssygeplejersker. De faglige ledere har et tæt samarbejde, og de deltager som en del af lederkredsen.</p> <p>Der er implementeret faste tavlemøder om morgenen i hjemmeplejen, hvor gruppeleder er tovholder, og hvor der er fast deltagelse af en sygeplejerske. Ved tavlemødet er der borgergennemgang af udvalgte borgere. Ledelsen oplever, at møderne bidrager til fælles drøftelser og faglige refleksioner, og de er med til at styrke samarbejde på tværs.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bedes have særlig fokus på rehabilitering i forhold til, hvordan og om borgernes mål og ønsker bliver inddraget.

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

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie 1, morgenpleje og hjælp til morgenmad og daglig oprydning.</u></p> <p>Borgeren mødes med venlighed, respekt og ligeværdighed. Medarbejderen siger godmorgen, og medarbejderen præsenterer tilsynet og spørger ind til, hvordan borgeren har det. Borgeren kender medarbejder, og borgeren udtrykker glæde over, at medarbejder er kommet. Borgeren og medarbejderen taler om borgerens snarlige fødselsdag.</p>

	<p>Medarbejderen har en pædagogisk tilgang til borgeren, og medarbejderen får håndteret, at borgeren er kognitivt udfordret, blandt andet er borgeren hukommelsessvækket og siger fra på dele af hjælpen.</p> <p><u>Observationsstudie 2, morgenpleje og hjælp til morgenmad og daglig oprydning</u></p> <p>Medarbejderen hilser på borgeren og hjælper efterfølgende med isætning af borgerens høreapparat. Medarbejderen præsenterer tilsynet. Medarbejderen tager hensyn til borgerens hørenedsættelse ved løbende at tilpasse kommunikationen, fx ved at sikre øjenkontakt og understøtte den verbale kommunikation med sit kropssprog. Borgeren smiler og takker afslutningsvis medarbejderen for hjælpen.</p> <p><u>Observationsstudie 1, aften med seks borgerbesøg.</u></p> <p>En af borgerne ringes op i stedet for et fysisk besøg, hvor medarbejderen på en let forståelig måde fortæller borgeren, at borgeren ikke skal anvende nødkald. Medarbejderen ringer/banker på, inden entre i boligen. Medarbejderen møder alle borgere individuelt med imødekommenhed og respekt. Medarbejderen præsenterer tilsynet, hvor nogle af borgerne er informerede dagen før. Medarbejderen spørger ind til den enkelte borgers dag, og hvordan det går, og medarbejderen taler med borgerne om løst og fast ud fra det kendskab, medarbejderen har til borgerne</p> <p><u>Observationsstudie 2, aften med seks borgerbesøg.</u></p> <p>Medarbejderen indleder alle besøg med at hilse venligt på borgeren, og medarbejderen tilpasser kommunikationen til den enkelte borger. Medarbejderen præsenterer tilsynet, hvor nogle af borgerne er informerede dagen før. Hos enkelte borgere anvender medarbejderen en humoristisk tilgang, hvilket gengældes af borgerne. Medarbejderens besøg bidrager i alle hjem til en god stemning og dialog. Borgerne kvitterer med dialog og smil, og de udviser hver især deres glæde over besøget. Medarbejderen spørger ind til relevante emner hos den enkelte borger, fx borgers habitus, til hjælpen i løbet af dagen samt andre relevante emner, som vidner om, at medarbejderen har et godt kendskab til borgerne.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie 1, morgenpleje og hjælp til morgenmad og daglig oprydning.</u></p> <p>Hjælpen til borgeren tager udgangspunkt i borgerens egne ønsker, fx spørges borgeren til hjælpen, og medarbejderen respekterer fx, at borgeren ikke ønsker at blive vasket i ansigtet og foroven. Borgeren motiveres til at få rengjort tandprotesen. Borgeren tilbydes vand til at skylle munden, men det ønsker borgeren ikke, hvilket respekteres.</p> <p><u>Observationsstudie 2, morgenpleje og hjælp til morgenmad og daglig oprydning</u></p> <p>Medarbejderen afstemmer plejen med borgeren, inden den udføres, og medarbejderen sikrer, at borgerens ønsker til handlingerne udføres. Arbejdsgangen er tilpasset borgerens behov, og borgeren virker tryk ved medarbejderens måde at udføre opgaverne på.</p> <p><u>Observationsstudie 1, aften med seks borgerbesøg.</u></p> <p>Medarbejderen taler med borgerne om hjælpen, fx er der tre borgere, der bliver introducerede til, at der skal være skema til at notere injektion af insulin, og samtidig spørges de, om det er OK, og hvor skemaet kan lægges.</p>

	<p>Hos en borger, der er kognitivt velfungerende, lægger medarbejderen op til, at det er borgeren der træffer beslutning i forhold til hjælpens udførelse, og om der er andet, borgeren har brug for, til trods for, at besøgene i aftenvagten alle er korte og ligger i faste rammer.</p> <p><u>Observationsstudie 2, aften med seks borgerbesøg.</u></p> <p>Medarbejderen udviser respekt for borgernes levevis, og medarbejderen justerer sin indsats efter borgernes individuelle behov. Borgerne virker alle trygge og tilpasse med medarbejderens måde at udføre opgaverne på. I et hjem med særlige komplekse problemstillinger, hvor borgeren giver udtryk for en vis modvilje mod hjælpen, har medarbejderen udviklet en måde at hjælpe borgeren på, så borgeren arbejder med og får den nødvendige hjælp. Medarbejderen taler i korte sætninger, motiverer, opmuntrer og handler respektfuldt. Fx når borgeren udtrykker ubehag, stopper medarbejder op, giver sig tid og lytter ind til borgeren og korrigerer efter behov. Borgeren takker afslutningsvist medarbejder for hjælpen.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie 1, morgenpleje og hjælp til morgenmad og daglig oprydning.</u></p> <p>I det omfang, borgeren magter det, har borgeren mulighed for at bruge egne ressourcer. Medarbejderen giver sig god tid og tilpasser hjælpen til borgerens tempo, og borgeren guides til at være aktivt deltagende, fx motiverer medarbejderen borgeren til selv at være aktiv ved påklædning. Borgeren støttes i at gå med rollator, og borgeren formår selv at gå fra soveværelse til stuen. Med støtte og guidning indtager borgeren selv mad og medicin. Borgeren går selvstændigt med rollator.</p> <p><u>Observationsstudie 2, morgenpleje og hjælp til morgenmad og daglig oprydning</u></p> <p>Borgeren har få ressourcer, men medarbejderen har fokus på at medinddrage borgeren i det omfang, borgeren kan, fx i forbindelse med mobilisering ved den personlige pleje, og borgeren udfører selv tandbørstning.</p> <p>Borgeren får serveret sin morgenmad på sengen, og borgeren indtager selv mad og drikke samt medicin. Medarbejderen motiverer borgeren til at drikke.</p> <p><u>Observationsstudie 1, aften med seks borgerbesøg.</u></p> <p>Medarbejderen tilgår borgerne individuelt og støtter og guider efter behov, fx i forhold til medicinadministration skal en borger tælle tabletter, en borger skal vælge indstiksted for insulin, en borger skal selv injicere insulin, og en borger gør selv klar til øjendrypning. Alle borgerne klarer flere opgaver selv.</p> <p><u>Observationsstudie 2, aften med seks borgerbesøg.</u></p> <p>Medarbejderen giver borgerne mulighed for at anvende deres ressourcer på en måde, som er tilpasset deres funktionsniveau. Hos en borger mobiliseres borgeren fra seng til badeværelse, frem for at anvende toiletstolen, og en borger deltager aktivt i forflytning fra stol til seng. En borger motiveres til at forsøge at opstarte behandling med salve. Borgeren mener ikke umiddelbart selv at kunne løse opgaven, men medarbejderen giver sig god tid til at instruere borgeren i, hvordan opgaven kan løses og med hensyntagen til borgerens balanceproblemer.</p> <p>Flere borgere motiveres til væskeindtagelse, og hos relevante borgere placeres der væske i borgernes nærhed.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet konstaterer, at kommunikationen under observationsstudierne på særdeles tilfredsstillende vis er tilpasset et venligt og imødekomende toneleje, hvor der samtidig etableres en respektfuld dialog i øjenhøjde med borgerne. Medarbejderne optræder nærværende og engagerede i kontakten, og samtalerne inviterer til, at borgerne bidrager med deres egne perspektiver og ønsker.

Det vurderes, at medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og at de med faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre herfor.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie 1, morgenpleje og hjælp til morgenmad og daglig oprydning.</u></p> <p>Arbejdet er tilrettelagt, så medarbejderen har de nødvendige hjælpemidler til rådighed for opgaveløsningen, fx ligger det, der skal bruges til plejen i sengen, klart på borgerens sengebord. Medarbejderen gør morgenkaffen og maden klar, mens borgeren venter i stuen og kæmper med at indtage sin medicin, hvor medarbejder tager sig tid til at støtte borgeren i at få indtaget medicinen. Daglig oprydning sker løbende, og mens borgeren begynder på morgenmaden, tager medarbejder opvasken fra dagen før.</p> <p><u>Observationsstudie 2, morgenpleje og hjælp til morgenmad og daglig oprydning</u></p> <p>Medarbejderen klargør alle remedier på et lille bord, og hjælpen leveres i et roligt tempo uden afbrydelser. Mens borgeren børster tænder, foretages der oprydning og tilberedning af borgerens morgenmad. Borgeren får serveret sin morgenmad og medicin, som borgeren selv kan indtage.</p> <p>Afslutningsvist foretages der oprydning i køkkenet, og medarbejderen sikrer, at der er pænt og ryddeligt, før hjemmet forlades.</p> <p><u>Observationsstudie 1, aften med seks borgerbesøg.</u></p> <p>Medarbejderen indleder sin vagt med at gennemgå Cura, fx omkring nye observationer, for at være bedst muligt forberedt.</p> <p>Medarbejderen er systematisk og målrettet i sin organisering, og medarbejderen arbejder uforstyrret under alle besøg og bliver ikke afbrudt.</p> <p><u>Observationsstudie 2, aften med seks borgerbesøg.</u></p> <p>Medarbejderen indleder sin vagt med at orientere sig i Cura omkring nye observationer for at være bedst muligt forberedt.</p> <p>Medarbejderen fortæller løbende om borgerne, som vidner om et særdeles indgående kendskab til borgerne og deres ønsker, idet alle borgerne har været fast på medarbejderens plan gennem en lang periode. Besøgene leveres uden unødige forstyrrelser.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet under observationsstudierne er særdeles tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne orienterer sig i Cura forud for borgerbesøg, og at de arbejder ud fra faste rutiner, som er medvirkende til at skabe kontinuitet og genkendelighed hos borgerne. Medarbejderne arbejder struktureret og velorganiseret, og opgaverne løses uden afbrydelser.

Tilsynet bemærker, at der gennem organiseringen optræder en genkendelig relation mellem borgerne og medarbejderne, da der i planlægningen er etableret faste ruter.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie 1, morgenpleje og hjælp til morgenmad og daglig oprydning</u></p> <p>Borgeren har ikke kræfter til at være aktivt deltagende i opgaveløsningen i de praktiske opgaver.</p> <p>Medarbejderen tilbereder morgenmaden i køkkenet, som serveres på en bakke, mens borgeren sidder i stuen. Medarbejderen rydder op i soveværelset, vasker op og tager affald med ud, mens borger spiser morgenmaden.</p> <p>Medarbejderen overholder almindelig hygiejniske principper ved håndtering af affald.</p> <p><u>Observationsstudie 2, morgenpleje og hjælp til morgenmad og daglig oprydning</u></p> <p>Borgeren er fast sengeliggende og deltager ikke i de praktiske opgaver. Medarbejderen foretager oprydning i stue og køkken, og medarbejderen tager afslutningsvist affald med ud.</p> <p>Medarbejderen overholder almindelig hygiejniske principper ved håndtering af affald.</p> <p><u>Observationsstudie 1, aften med seks borgerbesøg</u></p> <p>I de hjem, hvor der serveres/anrettes aftensmad, rydder medarbejderen op i køkkenet, og i et hjem tages skrald med ud. Derudover er der ikke praktisk støtte.</p> <p><u>Observationsstudie 2, aften med seks borgerbesøg.</u></p> <p>I forbindelse med et borgerbesøg hjælper medarbejderen med at varme og anrette maden og medarbejderen håndterer også opvask og affald. Borgerne kan ikke inddrages i disse gøremål.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie 1, morgenpleje og hjælp til morgenmad og daglig oprydning</u></p> <p>Borgeren har begrænsede fysiske og kognitive ressourcer, og borgeren kan kun i begrænset omfang være aktiv i plejen. Borgeren er aktiv under mobilisering i sengen, og borgeren går selvstændigt med rollator. Nedre hygiejne udføres korrekt, fraset at den venstre sæderegion ikke vaskes. Øvre toilette sker med afsæt i borgerens ønsker, hvilket indebærer, at borgeren ikke soigner i ansigtet og på overkroppen. Medarbejderen henter borgerens medicin. Borgeren giver udtryk for ikke at ønske alle de piller. Medarbejder motiverer og guider borgeren til at tage tabletterne ved at tage dem en for en. Det kniber for borgeren med at synke tabletterne, men det lykkes til sidst, efter at medarbejderen har givet borgeren lidt mælk.</p> <p>Medarbejder anvender engangsforklæde, og håndhygiejnen følger god praksis med handsker og sprit.</p>

	<p><u>Observationsstudie 2, morgenpleje og hjælp til morgenmad og daglig oprydning</u></p> <p>Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker. Den personlige pleje foretages, mens borgeren ligger i sengen, og den udføres på korrekt vis. I et enkelt tilfælde ses der manglende handskeskift i forbindelse med nedre hygiejne. I øvrige tilfælde udføres der korrekt skift af handsker og håndhygiejne. Borgeren tilbydes deodorant og parfume, hvilket borgeren tager imod, og der gives hjælp til, at borgeren får friseret håret. Borgeren børster selv tænder og tilbydes efterfølgende væske. Borgeren har nedsat førlighed af begge fødder, og det bemærkes, at borgeren kan lejres mere hensigtsmæssigt.</p> <p><u>Observationsstudie 1, aften med seks borgerbesøg</u></p> <p>Medarbejderen oplyser, at en af borgerne forsøgsvist får første aftenbesøg som ringebesøg for at afdække, om det er tilstrækkeligt. Medarbejderen ringer borgeren op og forklarer borgeren situationen, og der aftales et tidspunkt for næste besøg med borgeren. De øvrige borgere får hjælp til medicinadministration, toiletbesøg, anretning og servering af mad. Borgerne tilgås individuelt og støttes i selv at være aktive.</p> <p>Der gives medicin under besøgene, og medarbejderen dokumenterer, at ikke dispensérbar medicin er givet.</p> <p><u>Observationsstudie 2, aften med seks borgerbesøg.</u></p> <p>Tilsynet foretager observationer af seks besøg i aftenvagten, hvortil der udføres personlig pleje, toiletbesøg, mobilisering fra stol til seng, tilberedning/anretning af mad og drikke. Ingen borgere modtager støtte til indtagelse af medicin.</p> <p>Medarbejderen indleder og afslutter alle besøg med at udføre den nødvendige håndhygiejne. I plejen skiftes der relevant handsker mellem plejeopgaverne, og der foretages relevant håndhygiejne mellem handskeskift.</p> <p>En borger tilkendegiver et ønske om at få hjælp til medicinsk salve, som er blevet ordineret af borgerens læge. Medarbejderen oplyser, at hun desværre ikke må hjælpe med opgaven, før den er overdraget fra hjemmesygeplejen. Medarbejderen opfordrer borgeren til selv at kontakte sygeplejen, hvilket borgeren er indforstået med. Samtidig udleverer medarbejderen engangshandsker til borgeren og instruerer i opgaveløsningen.</p> <p>En borger med særlige komplekse problemstillinger får hjælp til mobilisering, toiletbesøg og bleskift. Medarbejderen motiverer og støtter borgeren på en respektfuld og omsorgsfuld måde, som får borgeren til at arbejde med, trods verbal modstand til start. Det viser sig også, at borgeren har behov for toiletbesøg og bleskift. Medarbejderen orienterer sig efterfølgende i dokumentationen, hvor det fremgår, at borgeren ikke er blevet mobiliseret igennem dagen, fx til toiletbesøg eller har fået foretaget bleskift.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og den personlige pleje udføres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov. Dog konstateres der i et tilfælde hos en borger med en særlig kompleks problemstilling, som i aftenvagten får hjælp til toiletbesøg og bleskift, at borgeren ikke har fået hjælp igennem dagen, og medarbejderen tilkendegiver at mangle et forum, hvor kolleger sparer med hinanden og bliver klædt på til at tilgå borgere, der har svære kognitive problemstillinger. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en faglig tilgang, hvor de tager afsæt i borgernes egne ressourcer. Der observeres en fin balance, hvor borgerne motiveres til at varetage praktiske gøremål, svarende til deres funktionsniveau. Samtidig vurderes det, at en borger med nedsat førlighed kan lejres mere hensigtsmæssigt.

Tilsynet vurderer, at de hygiejniske retningslinjer under et af observationsstudierne ikke følges konsekvent. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der i et tilfælde mangler tydelige beskrivelser i handleanvisningen/besøgsplanen.

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet foretager interviews af tolv borgere.</p> <p>Alle borgerne giver udtryk for, at den hjælp og støtte, der leveres af Hjemmeplejen, bidrager til deres følelse af tryghed og trivsel, hvilket i særdeleshed skyldes, at de har faste medarbejdere, og disse medarbejders måde at være på. Dog beskriver to borgere også, at deres tryghed er påvirket, når besøgene leveres af vikarer. Dette vurderes under mål 3.</p> <p>Borgerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er meget tilfreds og tryk ved hjælpen, og jeg har fået et kaldeapparat efter fald".</i> • <i>"Jeg er tilfreds og ikke nervøs eller bange, og jeg har ikke noget at klage over".</i> • <i>"Jeg er meget tilfreds med, at der kommer en medarbejder hver morgen og kigger til mig, jeg føler mig meget tryk, og der er overhovedet ikke noget, som er gået skævt".</i>
Selvbestemmelse	<p>Borgerne giver alle udtryk for, at de i høj grad oplever medindflydelse og selvbestemmelse i hverdagen. Borgerne beskriver medarbejderne som imødekommende og lydhøre. Borgerne tilkendegiver, at de oplever gode muligheder for at kunne sige til og fra.</p> <p>Borgerne kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg oplever, at det går fint, de kommer og siger, at nu har de gjort det og det, og så spørger de om, om der er mere, de skal ordne. Vi taler om tingene".</i> • <i>"Jeg indretter mig, og vi snakker om, hvad der passer bedst, det går fint, og skal jeg noget, så kommer de tidligt, så jeg bliver klar til tiden".</i> • <i>"Der er ingen der bestemmer, jeg spørger, når de kommer, om de ved, hvad de skal".</i> • <i>"Medarbejderne respekterer min indretning med alle mine ting alle steder, de kunne ikke drømme om at flytte rundt på det".</i> <p>Under interviews med borgerne er der ikke talt med borgerne om deres stillingtagen til livets afslutning.</p> <p>Der er flere borgere, der har taget stilling til livets afslutning. Ifølge journalen foreligger der notat fra egen læge.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne oplever livskvalitet og selvbestemmelse. Ligeledes vurderes det, 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 behov for. Borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og alle borgerne oplever, at medarbejderne er flinke og hjælpsomme. Flere af borgerne giver udtryk for at være særligt glade for deres faste medarbejder, som kender dem rigtig godt, og flere borgere udtrykker, at de altid kan tale med medarbejderne, hvis de har et behov. Når den faste medarbejder har fri, oplever borgerne forskellige afløserere, men de problematiserer det ikke, da afløserne som oftest kender til de opgaver, de skal løse. En borger udtrykker, at aftenvagten havde glemt at nævne, at borgeren igen måtte stå op efter et fald, men det er blevet rettet op. En anden borger udtrykker et ønske om, at tidspunktet for morgenhjælpen var lidt tidligere, men er derudover tilfreds.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg får tilfredsstillende hjælp og min medicin til tiden".</i> • <i>"Jeg klarer selv den personlige pleje, og jeg har fået en god bukseble, som jeg selv kan skifte".</i> • <i>"Jeg er meget godt tilfreds, og jeg synes, at de gør det godt, der er ikke nogen, der ikke passer det, de skal, de er omhyggelige og opmærksomme".</i> <p>De borgere, som modtager hjælp til rengøring og praktiske opgaver, er generelt tilfredse med omfanget og kvaliteten af hjælpen. Dog udtrykker en borger mindre tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og for ikke at have fået tilstrækkelig information i forhold til hjælpens omfang.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne lytter til dem, og alle borgerne er selv aktive i de daglige opgaver. Borgerne kommer med flere eksempler på, at de selv klarer dele af den personlige pleje, at de selv kan varme maden, eller at de selv administrerer deres medicin, som udleveres i dagsæske.</p> <p>Borgerne oplyser, at de får udleveret deres medicin til tiden. Alle borgerne administrerer selv deres medicin efter daglig udlevering af doseringsæske.</p> <p>Borgerne husker generelt ikke at være oplyst om klageadgang, men ingen af borgerne udtrykker et behov for at klage, og hvis der skulle være et behov, ville de tage fat i den faste medarbejder eller kontakte kontoret.</p>
Observation	<p>Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov, ønsker og levevis.</p> <p>Boligerne fremstår renholdte, svarende til borgernes ønsker og levevis, dog observeres der i flere hjem hjælpemidler med mangelfuld rengøring og i et hjem et snavset køleskab.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Alle borgerne oplever kontinuitet, og de beskriver alle, at de har faste medarbejdere til morgenhjælpen. Når den faste medarbejder har fri, oplever nogle borgere, at de kender de fleste af medarbejderne, der kommer hos dem. Enkelte borgere oplever, at der kommer forskellige medarbejdere, men de udtrykker, at det generelt ikke udgør et problem, da hjælpen tilbydes i overensstemmelse med borgerens vaner og rutiner. En borger kan dog opleve afløserere, som er mindre fleksible i opgaveløsningen, og som holder sig strikt til reglerne, og den anden borger udtrykker mindre tilfredshed med mandlige medarbejdere.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at modtage den hjælp og støtte, de har behov for, og at de finder kvaliteten heraf tilfredsstillende. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at deres medicin udleveres og administreres til tiden.</p>	

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er soignerede i overensstemmelse med deres individuelle behov og levevis, og at deres boliger ligeledes ses tilfredsstillende renholdte i overensstemmelse med borgernes ønsker og behov. Dog ses der i flere hjem hjælpemidler med mangelfuld rengøring og i et hjem et snavset køleskab.

Det vurderes, at borgerne oplever kontinuitet. Enkelte borgere oplever, at der kommer forskellige medarbejdere, når den faste medarbejder har fri, men ingen af borgerne oplever det som et generelt problem.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Alle borgerne udtrykker, at de har en god kontakt til medarbejderne, og at de oplever, at medarbejderne udviser en respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd. Borgerne tilkendegiver, at deres privatliv og personlige grænser respekteres. Medarbejderne er lydhøre, og de giver sig generelt tid i mødet med borgerne, dog udtrykker to borgere, at enkelte mandlige medarbejdere ikke udviser imødekommenhed og ikke i tilstrækkelig grad giver sig tid til at spørge ind til, om borgerne har behov for yderligere hjælp. Den ene borger beskriver, at borgeren periodevis har brug for hjælp til følgeskab eller hjælp til tandbørstning, men ikke altid får udtrykt behovet.</p> <p>Borgerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg vil sige, det er ligesom, at det går bedst med de lidt ældre, og jeg er faktisk også blevet glad for udlændinge".</i> • <i>"De siger alle sammen, hvor er det rart at komme hos dig, og vi snakker rigtig godt sammen, jeg er rigtig glad for de tre faste".</i> • <i>"Jeg føler mig aldrig ensom, jeg siger altid tak for hjælpen, en medarbejder fik besked på at gøre ordentligt rent, men gjorde det ikke, men så tog den faste medarbejder det for mig".</i> • <i>"De er meget hensynsfulde og meget opmærksomme".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever en venlig, imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd, og borgerne oplever ligeledes, at medarbejderne udviser den nødvendige respekt for deres privatliv og personlige grænser. Dog vurderes det, at to borgere oplever enkelte mandlige medarbejdere, som ikke udviser imødekommenhed, og som ikke i tilstrækkelig grad giver sig tid til at spørge ind til, om borgerne har behov for yderligere hjælp.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Seks borgere har oplevelser med overgange mellem hospital og hjemmeplejen. To borgere går ambulantly, og en borger har ugentlig opfølgning af det palliative team, og alle borgerne oplever, at det fungerer fint med hjemmeplejen og med hjemmesygeplejen.</p> <p>De øvrige borgere beskriver, at hjælpen blev genoptaget efter udskrivelsen som vanligt, og at der var styr på alle praktiske forhold ved ankomsten til eget hjem.</p> <p>Enkelte borgere kommer med eksempler på, at medarbejderne har kontaktet deres læge eller hospital, såfremt de har haft behov for det.</p> <p>Øvrige borgere beskriver, at de ikke har erfaringer med området, men at de oplever, at medarbejderne taler sammen, og at de er orienterede om deres pleje og forløb.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

Det er tilsynets vurdering, at borgerne har indtryk af, eller oplever, at medarbejderne kontakter deres læge eller hospital ved behov, samt at medarbejderne taler sammen om borgernes forløb.

Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>To borgere modtager mad fra madservice. Begge borgere udtrykker tilfredshed med madens smag og kvalitet, hvoraf en borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg synes, det er udmærket, og jeg er tilfreds med maden. Jeg får den varme mad leveret kl.11, og jeg spiser det som brunch. Smørrebrødet kunne være lidt mere varieret, men salaten er god og velsmagende"</i>. <p>De øvrige ti borgere sørger enten selv for maden, modtager mad fra anden leverandør eller får hjælp af deres pårørende.</p> <p>Borgere siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Barnebarnet sørger for maden, og lægger det i fryseren"</i>. • <i>"Jeg får sondeernæring, og det fungerer godt. Medarbejderne skal have ros, de tager fint hånd om det hele, og så kommer sygeplejersken fortsat og doserer min medicin, hvilket jeg er glad for"</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne beskriver tilfredshed med den mad, der leveres fra den kommunale madservice.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE**Mål: 1 Kvalitetsarbejdet**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne redegør for en række tiltag i kvalitetsarbejdet, også ud over de temaer, ledelsen har redegjort for.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de arbejder med tavlemøder, og grupperne har hver især områder, som de har særligt fokus på. Fx arbejder en gruppe med forebyggelse af fald med faldregistrering inden for 24 timer, og en anden gruppe har fokus på forebyggelige indlæggelser og anvendelse af TOBS. Der afholdes faste tværfaglige borgermøder med borgergennemgang, som er med til at sikre opfølgning i borgerforløb.</p> <p>Medarbejderne nævner, at alle skærmbesøg i hjemmeplejen er placerede i en gruppe, og at der løbende arbejdes på at sikre, at målgruppen er den rette til dette tilbud.</p> <p>Der arbejdes med tidlig opsporing for ensomhed. Alle nye borgere screenes for ensomhed ved opstart af hjælpen, og screening dokumenteres på skema i CURA.</p>

	<p>Medarbejderne nævner, at de har fokus på træning, og at ydelsen visiteres i en særskilt "rehab-blok". Som et nyt tiltag er der ansat fysioterapeuter, som deltager på borgerbesøg for at rådgive og vejlede medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at det er vigtigt at være hurtig med udlevering af hjælpemidler, så borgerne fastholdes i at blive eller fortsat at være selvhjulpne. Til dette har de et lille depot af mindre hjælpemidler til straksudlevering, som er med til at sikre, at borgerne fortsat kan løse opgaven. Derudover er der indrettet en prøvelejlighed i administrationsbygningen med diverse hjælpemidler, hvor der også afholdes åbent hus, så borgerne har mulighed for afprøvning.</p> <p>Der arbejdes med fast audit i hjemmeplejen på dokumentation og medicin. Medicinaudit gennemføres af social- og sundhedsassistenter. Resultatet meldes til en kvalitetssygeplejerske og farmaceuten, som efterfølgende foretager opfølgning til relevante medarbejdere samt samler op til fælles læring.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at der ligeledes er opmærksomhed på at sikre opdaterede besøgsplaner.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en række af emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad er sammenhæng mellem ledelsens beskrivelser og medarbejdernes beskrivelser af de emner, der indgår i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, at de har en individuel tilpasset tilgang og kommunikationsform til borgerne. Medarbejderne respekterer, at det er borgernes hjem, og at det er deres livsstil og forestilling om, hvordan de gerne vil have det, som gælder. Den individuelle tilgang og den måde, de kommunikerer med borgerne på, har stor betydning i mødet. Medarbejderne redegør for, at når der er særlige opmærksomhedspunkter eller ting, der skal tages hensyn til, bliver det beskrevet i borgerens besøgsplan. Medarbejderne giver flere eksempler på dette, som fx tone og adfærd.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder med borgernes medbestemmelse og indflydelse i hverdagen. Borgernes ønsker respekteres, og hvis der skal ske ændringer i hjælpen, er det altid med inddragelse af borgeren og evt. pårørende. Hos de borgere, som ikke altid udtrykker eller handler hensigtsmæssigt ift. eget helbred, er medarbejderne motiverende og støttende med begrundelser forankret i deres faglighed.</p> <p>De borgere, som visiteres til klippekort, bestemmer selv, hvordan og hvad de ønsker at anvende deres klippekort til. Borgernes kontaktpersoner indgår aftaler med borgerne om deres ønsker til ydelser, og tiden planlægges på medarbejdernes rute. Anvendelsen dokumenteres i CURA.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for den rehabiliterende indsats. Medarbejderne arbejder med afsæt i den rehabiliterende tilgang hos alle borgerne. Udgangspunktet er, at borgerne skal varetage så mange opgaver som muligt selv, også når behovet ændrer sig, hvilket kræver en løbende opmærksomhed og justering i hjælpen og fx brug af hjælpemidler.</p>

Livets afslutning	Medarbejderne redegør for, at de orienterer sig i CURA, hvor det dokumenteres, hvis borgerne har fravalgt genoplivning. Medarbejderne kan rådgive om, hvad borgerne skal gøre, hvis de ikke ønsker genoplivning, men de har ikke direkte dialog med borgerne om livets afslutning. Samtalen er som udgangspunkt mellem borgeren og borgerens læge. Medarbejderne kan have drøftelsen med borgerne, når tiden nærmer sig, fx i palliative forløb.
Samarbejde	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med faste opfølgingsmøder for at sikre sammenhæng i borgernes bevilling og behov.</p> <p>Der afholdes dagligt faste tavlemøder og borgerkonferencer med borgergennemgang. Tavlemøder giver blandt andet overblik over de borgere, som er udskrevet de seneste 24 timer. Sygeplejersken har det første møde hos udskrevne og nye borgere. Sygeplejersken sikrer udfyldelse af dokumentationen, og sygeplejersken har efterfølgende drøftelse med medarbejderne om borgernes behov for personlig pleje. APV og boligens arbejdsmiljøforhold vurderes af ryghressourcepersoner. I de hjem, hvor der er særlige arbejdsmiljømæssige problemstillinger, inddrages sikkerhedsrepræsentanten.</p> <p>Der dokumenteres i CURA efter diverse møder, og ved behov sender medarbejderne opgaver til sygeplejerske og terapeuter. Alle medarbejdere tildeles dokumentationstid.</p> <p>Medarbejderne fortæller borgerne, hvilke faggrupper der er planlagt til at komme i hjemmet, og ved behov samarbejdes der med borgernes læge.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er fagligt reflekterede vedr. r tilgangen til arbejdet, fx kan de redegøre for en respektfuld kommunikation og for, hvordan de arbejder med at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en refleksiv måde kan redegøre for den rehabiliterende tilgang og for de relaterede indsatser hertil. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne har kendskab til arbejdsgange vedrørende livets afslutning, og at de oplever et godt og tværfagligt samarbejde.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, at borgernes tryghed sikres med struktur og faste rutiner i den daglige planlægning, og kontinuiteten sikres med faste medarbejdere. Medarbejderne rådgiver om faldforebyggelse, og borgere med behov visiteres til nødkald.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt for, at de varetager borgernes sikkerhed på flere områder. I forhold til medicin sker dette via brug af egenkontrol, medicininstrukser og medicingennemgang med inddragelse af farmaceuten. Social- og sundhedsassistenter er ansvarlige for opdatering af FMK, og alle medarbejdere kvitterer for udlevering af medicin efter borgerbesøget.</p> <p>Der udarbejdes UTH, og der foretages systematisk opfølgning.</p> <p>Medarbejderne hindrer smittespredning med god hygiejne.</p> <p>Der udleveres hjælpemidler til borgerne, så de kan udføre opgaven korrekt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til at øge borgernes tryghed og sikkerhed, og de kan fagligt redegøre for korrekt medicinadministration.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan arbejdet tilrettelægges af disponenter, som planlægger medarbejdernes ruter og borgerbesøg. Medarbejderne har et løbende samarbejde med disponenterne og indflydelse på planlægningen, så borgernes behov og aftaler tilgodeses. Medarbejderne kan ligeledes tage over på opgaver og bytte indbyrdes ved behov.</p> <p>Medarbejderne dokumenterer ændringer i borgernes behov i deres journal. Særlige opmærksomhedspunkter eller ændringer i borgernes behov sendes til samarbejdspartnere, fx sygeplejerske eller visitation.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne redegør for, at de alle får tid til at læse den seneste dokumentation om borgerne ved indmøde. Der dokumenteres løbende ved behov, enten under borgerbesøget eller imellem borgerbesøg.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de efter behov kan få hjælp til dokumentationsopgaven af en sygeplejerske eller superbruger, som begge står til rådighed med støtte og undervisning.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne redegør for anvendelse af gældende vejledninger og instrukser i det daglige arbejde. De linker til VAR i handleanvisninger, og de har adgang til medicininstrukser og kan læse om diverse hjælpemidler via en app på telefonen. De arbejder desuden med indsatskatalog og kompetencebeskrivelser.</p> <p>Alle instrukser ligger elektronisk og i fysiske mapper.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør fagligt reflekteret for arbejdsgange omkring plejen og dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges viden i instrukser og vejledninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne redegør for, at besøgsplanen indeholder beskrivelser af borgernes behov for hjælp og støtte samt særlige opmærksomhedspunkter. Besøgsplanen er opdelt i felter, hvor den øverst starter med en generel beskrivelse om borgeren. Besøgsplanen beskrives individuelt og så præcist som muligt.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne redegør for, at der skal ligge handleanvisninger på overdragede opgaver, som skal godkendes af ledelsen. Sygeplejersken udfylder handleanvisningen, så den er handlingsanvisende for indsatsen.</p> <p>Ved mindre uoverensstemmelser mellem beskrivelser og borgernes tilstand tilretter assistenten handleanvisningen, mens de ved større uoverensstemmelser kontakter sygeplejersken.</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	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 2022” fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. • Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. • Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at 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.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2022". 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

Vi har kun en enkelt rettelse i rapporten for Hjemmeplejen, s. 9, i boks vedr. Mål 2: Der er ikke tale om "områdets farmakonom" men om "Hjemmeplejens farmaceut".

BDO: Tilrettes i rapporten.

Med venlig hilsen

Ulla Godtfredsen

Hjemmeplejeleder (konst.)

Hjemmeplejen/Sygeplejen IBØ

OM BDO

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

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

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