



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Privat leverandør Hjemmehjælpen A/S

Anmeldt ordinært tilsyn 2022

# INDHOLD

1.	<b>FORMALIA</b> .....	4
2.	<b>VURDERING</b> .....	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	6
3.	<b>DATAGRUNDLAG</b> .....	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSEN .....	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER .....	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE .....	14
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	18
4.	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE</b> .....	23
4.1	FORMÅL .....	23
4.2	METODE .....	23
4.3	VURDERINGSSKALA.....	24
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	24
5.	<b>YDERLIGERE OPLYSNINGER</b> .....	25
6.	<b>BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER</b> .....	26

## FORORD

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

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

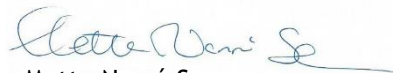
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0475  
Mail: [meo@bdo.dk](mailto: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: Hjemmehjælpen A/S Strandlodsvej 48, 2300 København S
Leder: Camilla Wildbork
Dato for tilsynsbesøg: Den 10., 13. og 15. februar 2023
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med leverandørens ledelse</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos elleve borgere.</li><li>• Gruppeinterview med fem medarbejdere (alle social- og sundhedshjælpere)</li></ul>
Tilsynet i Hjemmeplejen A/S omfatter tilsyn i aften timer. Tilsynet er anmeldt en dag forinden.
Tilsynet er gældende for 2022, efter aftale med Københavns Kommune leveres det i 2023.
Tilsynsførende: Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Andreas Bertelsen, Manager og sygeplejerske Gitte Anderskov, Manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn hos privat leverandør Hjemmehjælpen A/S.

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

#### *Meget tilfredsstillende*

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet særdeles tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Generelt arbejder leverandøren særdeles målrettet med kvalitetsarbejdet.

Det er dog tilsynets vurdering, at det med fordel kan overvejes, om kvaliteten i endnu højere grad kan sikres og systematiseres ved at understøtte ressourcepersonerne endnu mere med hensyn til formidling og undervisning af kolleger.

Under observationsstudierne vurderer tilsynet, at der er en yderst respektfuld kommunikation med borgerne og det vurderes, at borgerne generelt har stor indflydelse på udførelsen af hjælpen.

Tilsynet vurderer dog, at der ikke i alle tilfælde arbejdes rehabiliterende, jf. observation i aftenvagten. Her vurderes det, at der arbejdes mere servicerende og i mindre grad med at inddrage borgernes egne ressourcer. Dertil vurderes det, at der ved nogle besøg om aftenen leveres mindre indsats, som ikke direkte fremgår af Københavns Kommunes indsatskatalog.

Tilsynet vurderer, at plejen organiseres på en særdeles tilfredsstillende måde ud fra hensyntagen til borgernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne er systematiske i tilgangen til opgaven, og at de kan arbejde uforstyrret under besøgene.

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver, svarende til borgernes behov, og med en særdeles tilfredsstillende faglig standard. Det vurderes, at hjælpen udføres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov og ønsker. Enkelte medarbejdere følger ikke i alle situationer de gældende hygiejniske retningslinjer, herunder brug af håndsprit mellem handskeskift. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er vidende om korrekt håndhygiejne, men at forglemmelsen tilskrives den uvante situation med tilsynets tilstedeværelse.

I interviewet med borgerne er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt er meget tilfredse med hjælpen, og de oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag, fraset to borgere, som oplever utryghed.

Den ene borger er utryk i forhold til, at vikarer ikke altid ved, hvordan hjælpen skal udføres. Den anden borger er utryk i forhold til, at der kommer forskellige medarbejdere, som ikke låser sig selv ind i boligen som aftalt.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever at få den hjælp, de har brug for, og at de generelt er meget tilfredse med kvaliteten.

Det vurderes, at få borgere har mindre positive oplevelser relateret til hjælpens kontinuitet. Tre borgere oplever en del forskellige medarbejdere, og en borger har ikke en kontaktperson. Tilsynet vurderer, at borgerne er særdeles tilfredse med særligt de faste medarbejdere. Borgerne oplever en venlig, imødekommende og respektfuld adfærd samt en god omgangstone. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever et særdeles tilfredsstillende samarbejde imellem medarbejderne i Hjemmehjælpen A/S og imellem Hjemmehjælpen A/S og kommunale samarbejdspartnere.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan fortælle om fokusområder i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan på en tilfredsstillende og reflekteret måde redegøre for respektfuld kommunikation, borgernes selvbestemmelse og for, hvordan de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har relevant opmærksomhed på det tværfaglige samarbejde. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne på tilfredsstillende vis redegør for forebyggende og trygheds-skabende indsatser samt korrekt arbejdsgang for administration af tabletter. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende redegør for arbejdsgange, der sikrer en hensigtsmæssig organisering af plejen samt tilfredsstillende arbejdsgange i forbindelse med dokumentationspraksis. Ligeså vurderes det, at medarbejderne har relevant viden om, hvor de kan søge instrukser og vejledninger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for anvendelsen og udarbejdelsen af besøgsplaner samt for anvendelsen af handlingsanvisninger inden for sundhedslovsområdet.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos den private leverandør: Hjemmehjælpen A/S

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at der i forbindelse med observationsstudiet om aftenen ikke i alle tilfælde er opmærksomhed på at hjælpe borgeren til at skabe eller mestre hverdagens rutiner.</p> <p>Det bemærkes desuden, at der ved nogle besøg om aftenen leveres mindre indsatser, som ikke direkte fremgår af Københavns Kommunes indsatskatalog.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen øger fokus på at arbejde rehabiliterende i alle vagtlag og indtænke rehabilitering som tema til årets kursus- og uddannelsesplan for 2023 for medarbejderne.</p> <p>Tilsynet anbefaler desuden, at ledelsen retter opmærksomhed på, at alle medarbejdere er bevidste om tilbagemeldingspligten i forhold til Visitationen.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to borgere oplever utryghed i den personlige pleje og støtte. Den ene borger er utryg i forhold til, at vikarer ikke altid ved, hvordan hjælpen skal udføres. Den anden borger er utryg i forhold til, at der kommer forskellige medarbejdere, og at de ikke låser sig selv ind som aftalt.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer tryghed for borgere, herunder at alle medarbejdere følger den aftalte måde, hvorpå medarbejderen skal komme ind i borgernes hjem. Tilsynet anbefaler desuden ledelsen at sikre, at vikarer kan tilgå borgernes besøgsplan, så borgernes tryghed sikres.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at tre borgere oplever en del forskellige medarbejdere, og en borger har ikke haft en kontaktperson i seks måneder.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på, at der kommer færrest mulige medarbejdere i borgernes hjem for at sikre kontinuitet i hjælpen.</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 i forhold til sidste års anbefalinger på uniformsetikette, kommunikation/adfærd samt kontinuitet har været iværksat et øget fokus i 2022.</p> <p>Ledelsen redegør for, at korrekt uniformsetikette, herunder brug af plastforklæde under personlig pleje, er blevet taget op på personalemøder og blevet kommunikeret visuelt via plancher, som er placeret på fællesarealer, dertil er der blevet skrevet ud til medarbejdere på deres fælles kommunikationsplatform.</p> <p>Ledelsen fortæller, at det vil være nødvendigt at gentage fokus på området, så korrekt uniformsetikette bliver indarbejdet som en vane hos alle medarbejderne.</p> <p>Angående kommunikation, fortæller ledelsen, at der har været arbejdet med emnet "generel tavshedspligt". Derudover redegør ledelsen for, at temaet "adfærd, etik og moral" har været et undervisningstema, hvor der på personalemøder har været undervisning i medarbejdernes rette adfærd hos borgerne. F.eks. emnet, hvordan man træder ind i borgerens hjem, herunder refleksion over borgerens hjem som arbejdsplads, hvordan man som medarbejder møder borgeren, og hvordan man som medarbejder ikke omtaler borgeren i 3. person. Ledelsen understreger, at dette ligeledes er et igangværende og tilbagevendende fokus.</p> <p>Angående kontinuitet redegør ledelsen for, at dette emne ligeledes har været i fokus siden sidste tilsyn. Medarbejderne er blevet organiserede i faste teams af 8-10 medarbejdere i dagvagt, som kører i et område, ledet af en gruppeleder. Ledelsen fortæller, at denne organisering bidrager til, at medarbejderne kender borgerne. Ledelsen redegør desuden for, der er blevet tilknyttet faste afløsere til hvert område i stedet for den tidligere organisering, hvor afløsere var tilknyttede hele organisationen. Denne organisering medvirker til, at de faste afløsere også kender borgerne, og at det har en positiv effekt, at de faste afløsere er direkte knyttet til den gruppeleder, som kender området og borgerne. Det tilstræbes at planlægge faste medarbejdere til at varetage besøgene hos de kognitivt udfordrede borgere, og kan dette ikke lade sig gøre, så har disse borgere en meget præcis besøgsplan, som en fast afløser kan følge.</p> <p>Ledelsen redegør for, at alle medarbejderne har telefon med på ruten, hvor de kan tilgå alle ydelser og besøgsplaner til besøgene. Derudover opfordres alle medarbejdere til at ringe ind til deres gruppeleder ved tvivl.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fremviser kursus- og uddannelsesplan for 2022, hvor der for det udekørende personale i det 1. halvår har været fokus på dokumentation og førstehjælp. I det 2. halvår har der været fokus på dokumentation og temaet "adfærd, etik og moral". Kursus- og uddannelsesplan for 2023 præsenteres tilsynet ikke for.</p> <p>Ledelsen beskriver, at arbejdet med dokumentation og andre faglige temaer foregår i en todelt proces, hvor den kvalitetsansvarlige social- og sundhedsassistent og sygeplejerske underviser ressource personer fra grupperne, som derefter underviser sine kolleger på månedlige personalemøder.</p>

	<p>Af dokumentationsemner har der særligt været fokus på, hvordan og hvornår der dokumenteres observationer i borgerjournalen.</p> <p>Derudover har der været særligt fokus på faglige emner som kompression, væske/ernæring og magtanvendelse både i forhold til den faglige indsats samt dokumentationen heraf. Medarbejderne har adgang til arbejdsgange og instrukser på deres telefoner, og der arbejdes med, at der skal dokumenteres mellem besøgene.</p> <p>De to kvalitetsansvarlige medarbejdere har løbende kontakt med ressourcepersonerne i forhold til, hvordan det går med at undervise kolleger.</p> <p>I forhold til kvalitetsopfølgning på dokumentation udfører kvalitetsmedarbejdere audit på borgerjournaler i et fast flow. Udvælgelsen af journaler til audit sker via gruppeledere, som vælger tilfældige journaler eller journaler, hvor der er særlige udfordringer i forhold til dokumentationen. Resultater fra audit bliver videregivet til gruppeleder, som tager fund videre til faste møder mellem den kommunale sygepleje og medarbejdere ved Hjemmehjælpen A/S. Det oplyses, at denne metode giver anledning til gode tværfaglige drøftelser.</p> <p>En afdelingsleder er tovholder på UTH-arbejdet, hvor der hvert kvartal laves analyse af indrapporterede UTH'er.</p> <p>Ledelsen oplyser, at den daglige arbejdsgang for indrapportering af en UTH foregår ved, at medarbejderne kontakter gruppeleder, som derefter indrapporterer. Analysearbejdet af UTH'er kan give anledning til at rette instrukser. Derudover er der opmærksomhed omkring læring på individuelt niveau ved medarbejder og gruppeleder samt på gruppeniveau via personalemøder.</p> <p>Det oplyses, at de fleste indrapporterede UTH'er vedrører medicinhåndtering. Hertil oplyses det, at hele Hjemmehjælpen A/S sidste år modtog undervisning af Apoteket i medicinhåndtering. Derudover har der også været særligt fokus på medicin af kategorien ikke dispensérbar medicin.</p>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet særdeles tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Hjemmehjælpen A/S er organiseret med afdelingsledere og gruppeledere. Aktuelt er leverandøren opdelt i distrikter, som igen er opdelt i grupper med hver deres gruppeleder. Gruppelederen er samtidig planlægger, og gruppeleder har den direkte kontakt til de borgere, der ringer ind i telefontiden.</p> <p>Derudover dækker et kvalitetsteam, bestående af en sygeplejerske og en social-og sundhedsassistent, alle distrikter. Kvalitetsteamet har ansvar for kvalitetsudvikling, undervisning af ressourcepersoner, herunder opfølgning, og derudover auditering af journaler hver måned.</p> <p>Det vil ofte være afdelingsledere samt gruppeledere, der i et samarbejde med kvalitetsteamet beslutter fokusområder til kvalitetsudvikling.</p> <p>Der er fastlagt undervisning i Cura en gang om ugen til grupper af max fire medarbejdere ved en Cura superbruger. Dette tilbud kan nye medarbejdere samt medarbejdere, som har brug for et løft, frit tilmelde sig. Undervisningen kan også organiseres en-til-en, hvis der er behov for det.</p> <p>I forhold til nye medarbejdere, fortæller ledelsen, at der er et fast introprogram. Dette består af en fælles intro ved afdelingsleder. Denne intro afholdes en gang ugentligt bestående af introduktion til blandt andet Hjemmehjælpen A/S' grundlæggende værdier, kørelister, gruppelederkontakt, kontrakt og praksis ift. biler.</p>



	Derudover vil hver enkelt medarbejder få individuelt introprogram afstemt med gruppeleder i en varighed af 1-4 dage alt efter behov.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at leverandøren arbejder særdeles målrettet med kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at det med fordel kan overvejes, om kvaliteten i endnu højere grad kan sikres og systematiseres i forhold til at understøtte ressourcepersonerne endnu mere i deres formidling og undervisning af kolleger.	

<b>Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Ledelsen ønsker, at tilsynet har særligt fokus på temaet "etik og moral", hvordan møder medarbejderne borgerne? Hvordan træder medarbejderne ind i borgernes hjem? Hvordan taler de med borgerne?

### 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

<b>Mål 1: Interaktion og medinddragelse</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje på badeværelset:</u></p> <p>Medarbejderen lukker sig ind, efter at have banket på døren. Medarbejderen tager "blå futter" på, og medarbejderen går direkte ind til borgeren, som ligger i sengen. Medarbejderen siger godmorgen og afventer, at borgeren vågner. Medarbejderen spørger på en venlig og imødekommende måde, om borgeren har sovet godt, borgeren oplyser, at hun ikke har sovet godt, og medarbejderen foreslår derefter, at borgeren tager en middagslur.</p> <p>Dialogen mellem medarbejderen og borgeren tyder på, at der er en god relation, idet der bliver vendt mange forskellige emner både af personlig og sundhedsmæssig karakter.</p> <p>I dialogen med borgeren anvendes borgerens navn, og medarbejderen er opmærksom på at tale højt og tydeligt, idet borgeren har nedsat hørelse.</p> <p>På bordet i stuen ligger en bog, hvor medarbejderen skriver sit navn efter aftale med de pårørende.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejderen træder stille og roligt ind i entreen efter at have ringet på. Medarbejderen går først helt hen til borgeren, som sidder ved spisebordet, og medarbejderen hilser og aflæser hurtigt, at borger er lidt urolig, og at borgeren har taget 3 jakker på, og borgeren fortæller, at hun er på vej ud ad døren.</p> <p>Medarbejderen fortæller stille og roligt, hvad planen er, og borgeren falder til ro. Medarbejderen giver under hele plejeforløbet plads til, at borgeren svarer og fremstår aktivt lyttende. Kommunikationen bærer præg af, at medarbejderen og borgeren kender hinanden godt. Borgerens humør svinger under plejeforløbet, hvilket medarbejderen retter sin kommunikation ind efter.</p>

	<p>På et tidspunkt laver medarbejderen og borgeren sjov med hinanden på en naturlig måde, og de griner sammen. Medarbejderen spørger borgeren, om hun har brug for et kram, hvilket borger takker ja til.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:</u>  Medarbejderen ringer på døren, og medarbejderen låser sig ind efterfølgende. Hos en borger ringes der ikke på efter aftale med borgeren, da borgeren har en hund. Medarbejderen hilser på borgeren og præsenterer tilsynet. Dialogen er venlig og imødekommende, og medarbejderen benytter borgerens navn i taltalen. Kontakten bærer præg af, at medarbejderen kender borgerne godt.</p> <p>Medarbejderen sætter sig på hug, så hun derved kommer i øjenhøjde, og derved skaber et godt udgangspunkt for kommunikationen. Ved hver borger følger medarbejderen op på et for borgerne kendt emne fra deres liv F.eks. spørger medarbejderen ind til hendes datter hos en borger, hvilket virker naturligt imellem borgeren og medarbejderen. Ved en anden borger spørger medarbejder ind til, hvordan det går, nu hvor hun har urinvejsinfektion.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje på badeværelset:</u>  Medarbejderen forklarer, at borgeren skal ud på badeværelset, og borgeren er straks med på dette. Under plejen oplyser medarbejderen, hvordan plejen skal foregå. Borgeren spørger et par gange, om det er nødvendigt med plejen, og medarbejderen italesætter straks, at det er nødvendigt at blive vasket, og tilsynet bemærker, at borgeren efterfølgende giver udtryk for, at det er dejligt at blive vasket. Medarbejderen spørger ind til borgerens valg af tøj, og efter aftale med borgeren hjælpes borgeren i sit nattøj igen efter morgenplejen.</p> <p>Medarbejderen gør flere gange borgeren opmærksom på, at det er i orden at sige til, hvis der er brug for en pause.</p> <p>I forbindelse med tilberedning af morgenmaden spørges der ind til borgerens ønske til mad, medarbejderen giver et par eksempler, hvad borgeren kan vælge mellem, hvorpå det er let for borgeren at bestemme sig.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u>  Medarbejderen guider borgeren i valg af tøj ved at foreslå forskellige dele, som borgeren vælger ud fra. Medarbejderen og borgeren taler om, at det er nogle behagelige bukser, borgeren har valgt. Under hele plejeforløbet inddrager medarbejderen borgeren ved at afstemme planen og rækkefølgen i hjælpen. Medarbejderen spørger borgeren undervejs, f.eks. om vandet er for varmt, om borgeren vil have vasket håret to gange, og om borgeren vil vaskes på ryggen.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:</u>  Medarbejderen udfører hjælpen på en måde, som alle borgerne virker tilfredse og bekendte med, og det er tydeligt, at alle borgerne kender plan og fremgangsmåde. Medarbejderen afstemmer løbende med borgerne, at de er ok med forløbet. F.eks. spørger medarbejderen en borger, om hjælpen til aftensmad skal leveres nu eller på næste planlagte besøg, og hos en anden borger spørges borgeren ind til planlægning hjælpen til at få aftaget støttestrømper. Medarbejderen afventer svar og planlægger derefter.</p>

<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje på badeværelset</u></p> <p>Borgeren motiveres til at komme ud af sengen, og borgeren hjælpes med at få sko på. Derefter går borgeren ud på badeværelset. Medarbejderen roser og fortæller, at borgeren går fint rundt om hjørnerne.</p> <p>Borgeren står op ved vasken og børster tænder og vasker sig i ansigtet.</p> <p>Det bemærkes, at medarbejderen yder kompenserende hjælp. Medarbejderen oplyser, at hun hjælper borgeren i dag, da borgeren har sovet dårligt, og derfor gerne må spare lidt på sine kræfter.</p> <p>Der serveres drikke i en kande til morgenmaden, så borgeren selv kan forsyne sig. Dertil bemærkes det, at der anvendes sugerør og tudekop. Medarbejderen oplyser, at borgeren lider af rystelser, og ved brug af hjælpemidlerne kan borgeren selv klare at drikke uden at spille.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad</u></p> <p>Medarbejderen motiverer og opfordrer løbende borgeren til at tage del i plejen, da borgeren indimellem går i stå. Borgeren styrer selv bruseren, der hvor borgeren kan. Borgeren gives klude i hånden og guides verbalt til at vaske sig. Ligeledes tørrer borgeren sig selv med håndklædet der, hvor det er muligt. Borgeren får støtte til at få fødderne igennem buksebenene, og borgeren tager selv bukserne op. Da borgeren skal have støttestrømper på, er borgeren aktiv ved at løfte sin fod og selv hive strømperne det sidste stykke op samt trække glidestykket ud.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:</u></p> <p>Under besøgene er medarbejderen servicerende og hjælper borgerne med opgaver uden konsekvent at inddrage borgernes egne ressourcer, f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medarbejder skænker vand op i glas fra en mindre kande, selv om borgeren selv ville være i stand til dette.</li> <li>• Medarbejder serverer mad til to borgere ved det bord, de sidder ved, selv om borgerne ved brug af hjælpemidler er mobile og selv ville kunne komme med ud i køkkenet og tage del i tilberedelsen af måltidet.</li> <li>• Dertil observeres det, at der i et besøg udelukkende hjælpes med at tage affald med ud til miljøstationen, og der trækkes rullegardin ned i soveværelset. Borgeren oplyser under besøget, at hun dagligt kommer ud og kommer rundt via elscooter.</li> <li>• I et andet besøg, som er et vurderingsblok-besøg, er medarbejderens eneste opgave at vaske op og gå ud med skrald. Ved ankomst observeres borgeren siddende på en kontorstol i køkkenet, og borgeren går ind i stuen, imens opvasken tages. Det bemærkes, at borgeren selv klarer tilberedning af mad og varetager andre personlige opgaver selvstændigt. Borgeren oplyser til tilsynet, at besøget er for at skabe tryghed, da borgeren har psykiske problemstillinger. Medarbejderen oplyser til tilsynet, at borgeren normalt bliver i køkkenet under besøget, hvor de får sig en snak, imens medarbejderen udfører hjælpen.</li> <li>• Ved alle besøg går medarbejderen i borgerens postkasse, selv om nogle borgere kommer dagligt.</li> </ul>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der generelt er en yderst respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side.</p> <p>Borgerne er selvbestemmende, og de har et tæt samarbejde med medarbejderne.</p>	

Tilsynet vurderer dog, at der ikke i alle tilfælde arbejdes rehabiliterende, jf. observation i aftenvagten. Her vurderes det, at der arbejdes servicerende, og der arbejdes i mindre grad med at inddrage borgerne egne ressourcer.

Dertil vurderer tilsynet, at der ved nogle besøg leveres indsatser, som ikke direkte fremgår af Københavns Kommunes indsatskatalog.

## Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje på badeværelset:</u></p> <p>Plejen er tilrettelagt, så medarbejderen kan udføre støtten hensigtsmæssigt og uden at blive afbrudt. Medarbejderen arbejder målrettet, og medarbejderen har de nødvendige plejeremedier og værnemidler til rådighed for opgaveløsningen.</p> <p>Plejen udføres i relevant rækkefølge og på en stille og rolig måde, jf. borgers tempo.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejderen tilrettelægger plejen, så alle remedier er til rådighed på badeværelset, og medarbejderen tager forklæde på, inden badet går i gang. Medarbejderens telefon ringer under badet, og medarbejderen fortæller borger, at telefonen bare kan ringe ud, for hun skal ikke være andre steder lige nu, og medarbejderen lader sig ikke forstyrre.</p> <p>Borgeren får undertøj på ude på badeværelset, hvorefter borgeren og medarbejderen går ind i stuen, hvor borgeren får resten af tøjet på. Borgeren virker fuldt ud tilfreds og bekendt med denne organisering.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere</u></p> <p>Besøgene er af lidt forskellig karakter. Ingen af besøgene består af hjælp til personlig pleje, herunder hjælp til toiletbesøg.</p> <p>Det bemærkes, at ruten er organiseret indenfor samme område, så medarbejderen kan gå eller cykle rundt, og så der er minimal transporttid. Det bemærkes positivt, at medarbejderen ikke bliver afbrudt af telefonen på noget tidspunkt.</p> <p>Medarbejderen har faste kendte borgere på sin køreliste. Medarbejderen er via køreliste på telefonen bekendt med, hvilke ydelser der skal leveres. Det bemærkes, at medarbejderen kører med to telefoner, hvor der er Cura på den ene og køreliste på den anden. Cura bliver brugt til dokumentation og medicin.</p> <p>Medarbejderen afstemmer med borgeren, hvad der skal ske på det aktuelle besøg. Ved borgere, der skal have besøg igen senere på aftenen, bliver det planlagt med borgeren, hvad der skal ske på det andet besøg.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen organiseres på en særdeles tilfredsstillende måde ud fra hensyntagen til borgernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne er systematiske i tilgangen til opgaven, og at de kan arbejde uforstyrrede under besøgene.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje på badeværelset:</u> Morgenmaden og frokosten tilberedes efter borgerens ønske. Før der arbejdes i køkkenet, vasker medarbejderen sine hænder. Affald smides ud løbende under besøget. Morgenmaden serveres i stuen, hvor borgeren sidder med maden på en bakke i skødet, medarbejderen forklarer, at denne måde er efter borgerens ønske. Medarbejderen rydder op i boligen, og der fjernes brugt service, vaskes op og tømmes opvaskemaskine. Da medarbejderen skal til at gå, opdager medarbejderen, at der er snavset på gulvet i entreen. Borgeren oplyser, at hun har kastet op. Medarbejderen finder spand og klud frem, og vasker gulvet, hvorefter medarbejderen har en dialog med borgeren i forhold til opkastningen. Medarbejderen oplyser, at det er kendt, at borgeren kaster op ind imellem, og at dette ikke nødvendigvis er tegn på sygdom.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u> Medarbejderen tilbereder morgenmad i køkkenet, imens borgeren fortæller om forskellige emner. Medarbejderen sætter kølevarer på plads, som netop er leveret og båret ind i køkkenet. Medarbejderen rydder lidt op i reklamer, aviser og løse ting, som ligger rundt i hjemmet. Der spørges afventende, inden medarbejderen gør noget. Borgeren har en del ting liggende rundt omkring i hjemmet, og det er tydeligt, at borgeren har sine egne systemer, hvilket medarbejderen justerer hjælpen efter. Det observeres, at medarbejderen bruger handsker til de fleste opgaver i hjemmet, og at medarbejderen ikke altid spritter hænder mellem handskeskift. Efterfølgende angiver medarbejderen, at hun er vidende om, at det ikke er nødvendigt at bruge handsker hele tiden, men at håndhygiejnen med sprit imellem opgaverne er vigtig. Medarbejderen angiver ligeledes, at det er en forglemmelse, at hun ikke konsekvent sprittede mellem handskeskift.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:</u> Det observeres positivt, at der serveres kakaomælk til en borger, da borgeren er småtspisende, og medarbejderen italesætter over for borgeren, at det er ekstra kalorier, som er godt for borgeren. Det bemærkes, at medarbejderen tager handsker på, så snart medarbejderen kommer ind hos borgeren. Medarbejderen spritter imellem hvert borgerbesøg, men ikke konsekvent imellem handskeskift hos den enkelte borger. Tilsynet drøfter med medarbejderen brug af handsker og risikoen ved, at hun ikke får sprittet hænder efter retningslinjerne, når handsker er på under hele besøget. Medarbejderen fortæller, at det er fra Corona-tiden, at det er blevet en vane at påtage sig handsker ved hvert besøg uanset opgave.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personligpleje på badeværelset</u> Den personlige pleje foregår på badeværelset, hvor tilsynet opholder sig på den anden side af døren, da borgeren ønsker dette. Medarbejderen ifører sig forklæde og handsker, og medarbejderen følger borgeren ud på badeværelset. Der bemærkes, at der under plejen på badeværelset er en del dialog om hverdagsting samtidig med, at der hjælpes med plejen. Efter plejen går borgeren ind i stuen og sætter sig i sin lænestol, hvor medarbejderen hjælper borgeren med at tage støttestrømper på.</p>

	<p>Dette gøres på en omhyggelig og grundig måde, hvor det sikres, at de sidder glat på huden. I forbindelse med medicingivning orienterer medarbejderen sig først i Cura, og medarbejderen tæller tabletterne, før de gives.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejderen udfører hjælpen til personlig pleje i en overordnet faglig korrekt rækkefølge. Under hjælpen guides borgeren i et roligt tempo, hvor borgeren fremstår tryk. Borgeren og medarbejderen snakker om forskellige emner undervejs, som de skiftes til at tage op, og der er naturlige momenter af gensidig latter undervejs. Det observeres, hvorledes medarbejderen under hele plejen fagligt formår at bringe borgeren kognitivt til stede i situationen, og borgeren går fra at fremstå lettere urolig til at være rolig og veltilpas. Medarbejderen tager nye "blå futter" på og plastforklæde af, da hun går fra badeværelset.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:</u></p> <p>Der blev ikke udført personlig pleje under de fem besøg.</p> <p>Der gives medicin til tre borgere på korrekt vis. Medarbejderen åbner medicinmodulet på telefonen, tæller tabletterne og giver borgeren medicinen på den måde, borgeren ønsker det.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at hun vil kvittere for medicinen senere. Tilsynet drøfter tidstro medicinkvittering med medarbejderen og tilsynet fremhæver, at det er oplagt at gøre samtidig med, at tabletterne tælles ved brug af medicinmodulet. Medarbejder er fuldt ud bevidst om dette.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne modtager hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver, svarende til deres behov og med en særdeles tilfredsstillende faglig standard. Det vurderes, at hjælpen udføres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov og ønsker. Tilsynet vurderer, at enkelte medarbejdere ikke i alle situationer følger gældende hygiejniske retningslinjer, herunder brug af håndsprit. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er vidende om korrekt håndhygiejne, men at forglemmelsen tilskrives den uvante situation med tilsynets tilstedeværelse.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Størstedelen af borgerne oplever generelt tryghed og livskvalitet i hverdagen. De fleste borgere beskriver, at de faste medarbejdere lytter til dem, og at hjælpen leveres på den måde, som borgerne ønsker. En borger siger f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Jeg synes, at de er meget søde og flinke, jeg er meget tryk ved hjælpen, jeg ved altid, hvem der kommer, det gør mig tryk".</li> </ul> <p>Borgeren fortæller, at en medarbejder altid har morgenbrød med til borgeren og til sig selv. Borgeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Og så hygger vi med kaffedrikning".</li> </ul> <p>To borgere siger desuden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Det kører godt. Jeg har fast hjælper og fast afløser ved ferie. Det er alle kendte ansigter, og det er jeg glad og tryk ved. Det er rart, at det er de samme".</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Alt er simpelthen så fint, alle er dejlige mennesker, som altid optræder hjælpsomme, jeg er meget tryk ved hjælpen".</i></li> </ul> <p>To ud af elleve borgere føler sig dog ikke altid trygge, og de udtrykker varierende tilfredshed. Den ene borger oplyser, at vikarer ikke altid ved, hvordan hjælpen skal udføres, hvilket gør borgeren utryk. En anden borger føler sig ikke tryk ved aftenhjælpen, da der kommer mange forskellige medarbejdere, og de ikke låser sig selv ind, som aftalt. Hjemmehjælpen har fået en nøgle, men borgeren oplever dog, at medarbejderne alligevel ikke tager nøglen med, og at de tit ringer på og beder borgeren om at låse døren op. Borgeren henviser til, at hun har haft trick-tyve flere gange, og at hun derfor er meget bekymret for, hvem hun låser ind i boligen. Borgeren er meget svagtseende.</p>
Selvbestemmelse	<p>Ti ud af elleve borgere giver generelt udtryk for at opleve selvbestemmelse og indflydelse på eget liv og egen hverdag. Borgerne siger f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg er selv inde over al hjælpen, jeg føler ikke, at jeg bliver presset til noget".</i></li> <li>• <i>"Jeg får hjælpen, som jeg ønsker det, f.eks. hvis jeg skal til undersøgelse er de fleksible, så jeg når at få hjælp til bad inden".</i></li> <li>• <i>"De kommer ikke og presser noget ned over hovedet på mig".</i></li> <li>• <i>"De kommer nogenlunde fast, det passer godt ind i mit program, jeg har stor glæde af hjælpen, det understøtter en god hverdag".</i></li> <li>• <i>"Jeg bestemmer selv, hvilke varer der skal bestilles. Jeg er selv med til at bestemme indholdet i ydelsen, vi snakker altid om det. Den faste er god til at opfordre til fx bad og til at se, om jeg mangler noget hjælp - det er rart at hun holder øje med mig".</i></li> </ul> <p>En borger mener ikke at have indflydelse på, hvornår hjælpen leveres. Men borgeren er dog stadig tilfreds. Borgeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Helt bestemt, men tidspunkterne for besøgene kan jeg ikke påvirke, idet hjemmehjælpen ikke kommer på fastlagte tidspunkter"</i></li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er meget tilfredse med hjælpen, og at de oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryk i deres hverdag, fraset to borgere, som oplever utryk.</p> <p>Den ene borger føler sig utryk i forhold til, at vikarer ikke altid ved, hvordan hjælpen skal udføres. Den anden borger føler sig utryk i forhold til, at der kommer forskellige medarbejdere, og at de ikke låser sig selv ind, som aftalt.</p>	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Pleje og støtte	<p>Borgerne fortæller, at de generelt får den hjælp, de har brug for, og flere af borgerne fremhæver, at de gør mest muligt selv. Generelt fortæller borgerne, at medarbejderne løbende spørger ind til deres ønsker, og hjælpen afstemmes til det ønskede. De er alle generelt tilfredse med hjælpen.</p> <p>Borgerne fortæller, at medarbejderne lytter til dem, og at der generelt bliver fulgt op. Borgerne siger f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Kvaliteten lever op til mine forventninger".</i></li> <li>• <i>"Meget fin, medarbejderne er meget omhyggelige".</i></li> <li>• <i>"De opfordrer mig altid til at spise, selv om jeg ikke er sulten - hvis de ikke kom, så fik jeg ikke noget at spise".</i></li> <li>• <i>"Jeg har tre dejlige faste hjemmehjælpere, som udfører arbejdet til perfektion, jeg kan i hvert fald ikke undvære dem".</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg gør det, jeg selv kan, det foregår i mit tempo. De hjælper med det, jeg ikke selv kan. F.eks. hårvask"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg har Klippekort. Jeg samler tiden over nogle uger, og jeg bestemmer selv, hvad jeg vil have hjælp til, sidste gang fik jeg hjælp til oprydning i mit tøjskab"</i>.</li> </ul> <p>Fire borgere giver udtryk for, at hjælpen kan variere, dog er det ikke noget, der påvirker borgernes samlede tilfredshed.</p> <p>Borgerne siger f.eks.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Hende, jeg har om dagen, hun er god til at gøre tingene af sig selv, jeg er svag synet, hun er min øjne... jeg får bad en gang ugentligt, men kunne nu godt tænke mig det lidt oftere"</i>.</li> <li>• <i>"Kvaliteten er individuel, da nogle medarbejdere er gode, og andre medarbejdere ikke har prøvet at hjælpe med bad før"</i>. Borgeren oplyser, at det er 2-3 gange, at borgeren har oplevet at få hjælp af en uerfaren medarbejder.</li> <li>• <i>"De kommer ved nødkald, de kommer ca. 30-45 minutter efter, at jeg har trykket. Det er sket et par gange i aftenvagten, at de ikke har fået besked om nødkaldet, og derfor ikke kom"</i>. Borgeren tilføjer, at der ikke er noget at klage over, da det er længe siden.</li> <li>• <i>"Medarbejderne ved generelt, hvordan de skal sætte støttestrømper på, de nye medarbejdere skal jeg dog vise, hvordan det skal gøres"</i></li> </ul> <p>Fire ud af elleve borgere skal have hjælp til medicin. Tre borgere oplever at få medicinen til tiden, og en borger oplever lidt divergens. Borgeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De kommer på forskellige tider, jeg mærker dog ikke noget"</i></li> </ul> <p>Fælles for alle elleve borgere er, at de ikke har noget, som de ønsker at klage over, og de ved alle, at de kan kontakte kontoret ved behov.</p>
Observation	<p>Alle borgerne fremstår soignerede og veltilpasse, og borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Ligeledes fremstår borgernes hjem rene og ryddelige, dog ses det i et hjem, at der er bunker af mange ting rundt omkring, men det er efter borgerens eget ønske.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Flertallet af borgerne fortæller, at det generelt er de samme faste medarbejdere, som kommer og hjælper, og størstedelen af borgerne fortæller, at de oplever, at der bliver fulgt op på aftaler. Borgerne siger f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har en fast hjælper i både dagvagt og aftenvagt og faste afløser, som kommer, når de faste har ferie"</i>.</li> <li>• <i>"Der kommer nogle faste, og der kommer nogle andre, men dem kender jeg også"</i>.</li> <li>• <i>"Nogle gange kommer der vikarer eller andre medarbejdere, men de er også gode"</i>.</li> <li>• <i>"Der er en fast medhjælper, der kommer jævnligt, når der kommer andre, er hjælpen også god"</i>.</li> </ul> <p>Tre ud af elleve borgere beskriver, at der kommer forskellige medarbejdere for at levere hjælpen. En borger, har angiveligt ikke haft en fast kontaktperson de sidste 6 måneder. Borgerne siger f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"... men om aftenen er der mange forskellige"</i>.</li> <li>• <i>"Der kommer mange forskellige medarbejdere"</i>.</li> <li>• <i>"... når min faste kontaktperson er på ferie kan jeg opleve en ny afløser ved hvert besøg, og det finder jeg utilfredsstillende, da jeg ikke ved, på hvilket tidspunkt afløserne kommer"</i>.</li> </ul>



**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever at få den hjælp, de har brug for, og at de generelt er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Det vurderes, at få borgere har mindre positive oplevelser, relateret til hjælpens kontinuitet. Tre borgere oplever en del forskellige medarbejdere, og en borger har ikke en kontaktperson.

**Mål 3: Kontakt**

Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Borgerne beskriver generelt, at omgangstonen er venlig og respektfuld, og de er alle tilfredse med deres faste hjælpere. Borgerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv, og at de altid banker eller ringer på døren, inden de træder ind i borgerens bolig. En borger nævner en enkelt episode for lang tid siden, hvor der var en hård tone. Borgerne siger f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De taler alle pænt, der er ikke noget kedeligt sprog, alle har respekt for mit hjem, og de spørger meget ind til mine ønsker"</i>.</li> <li>• <i>"Alle er søde, der er en god jargon, vi griner meget. og de er altid positive"</i>.</li> <li>• <i>"De er venlige, der er ikke noget med kritisk sprog. Alle taler pænt. De ringer på, og de spørger meget ind til, hvad det er, jeg gerne vil have lavet. Jeg kan ikke forlange det bedre"</i>.</li> <li>• <i>"Alle medarbejdere taler respektfuldt og ordentligt, de ringer på, og de er fleksible ift. aftaler"</i></li> </ul>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at borgerne er særdeles tilfredse med særligt de faste medarbejdere, og borgerne oplever en venlig, imødekommende og respektfuld adfærd og god omgangstone.

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

Emne	Data
Overgange	<p>To ud af elleve borgere har været indlagt for nyligt. Begge borgere oplevede, at hjemmehjælpen startede op igen uden problemer.</p> <p>Ti ud af elleve borgere har selv kontakten med behandlingsansvarlige læger. Den ene borger, som får hjælp hertil fortæller, at medarbejderne kontakter lægen og evt. hospital, hvis der er behov for det.</p> <p>Fire ud af elleve borgere har en holdning til eller oplevelse af, at medarbejderne taler sammen om vigtige forhold ift. plejen.</p> <p>En borger fortæller, at medarbejderne er gode til at give hinanden besked, f.eks. da borgeren faldt ifm. træning i kommunen, så kom medarbejderne fra hjemmehjælpen dagen efter for at følge op på borgerens helbred.</p> <p>En anden borger har indtryk af, at medarbejderne altid er fuldt opdaterede, da medarbejderne læser og korresponderer sammen over CURA.</p> <p>Borgerne siger f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja, især dagholdet, men også aftenvagten ved, hvis der har været en sygeplejerske eller der har været noget... de er forberedte og omsorgsfulde..."</i>.</li> <li>• <i>"Ja, f.eks. fik jeg varmepude, de ved, hvad den anden har skrevet..."</i>.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ”Medarbejderne er gode til at melde tilbage til kontoret, hvis der er opstået noget specielt”</li> </ul> <p>En enkelt borger har ikke opfattelsen af, at medarbejderne taler sammen, da flere af medarbejderne ikke har været vidende omkring opgaver ifm. besøget.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever et særdeles tilfredsstillende samarbejde imellem medarbejderne i Hjemmehjælpen og imellem Hjemmehjælpen og kommunale samarbejdspartnere.	

<b>Mål 5: Mad og måltider</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Mad og måltider (hvis borger modtager)	<p>En ud af elleve interviewede borgere modtager madservice aktuelt, resten klarer selv madlavning eller har andre madordninger fra slagtere eller pårørende.</p> <p>Den ene borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ”Jeg får 4 gange om ugen, den er dog ikke særlig god, og jeg har tabt mig, derfor køber jeg de andre dage færdigretter fra supermarkedet. Det er medvirkende til, at jeg nu holder vægten”</li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering -</b>	
Tilsynet har ikke foretaget vurdering af målepunktet, da målet relaterer sig til anden leverandør.	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

<b>Mål: 1 Kvalitetsarbejdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne nævner en række tiltag i kvalitetsarbejdet, og de lægger særligt vægt på nøglepersonens funktion. Det afstemmes med medarbejderne, at det er det, ledelsen kalder ressource personer. Medarbejderne fortæller, der en nøgleperson inden for forskellige områder i hver gruppe, som har modtaget undervisning og derefter underviser kollegaer. f.eks. er der nøglepersoner i Cura. Undervisningen af kolleger foregår ved personalemøderne.</p> <p>Derudover er der fokusområder, såsom hygiejne, som handler om, hvordan man som medarbejder går klædt, korrekt håndvask, at man ikke må bære smykker, brug af håndsprit osv. Dette tema har været formidlet på personalemøder og på aktuelle plancher, som hænger på toiletter og på fællesområderne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de har fået rigtig brugbar undervisning af apoteket omkring proteindrikke, øjendråber, salver osv.</p> <p>Derudover har medarbejderne været til HLR undervisning.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan fortælle om fokusområder i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne italesætter, at noget af det vigtigste i kommunikationen med borgerne er at møde borgeren i øjenhøjde. Her forklares det, at det er vigtigt at sætte sig på hug eller på en stol, når man snakker med borgeren.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at når de træder ind i et hjem, så siger man "hej", præsenterer sig, tager overtøjet af og fortæller, hvorfor man er kommet, og man spørger f.eks., om borgeren har sovet godt.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, at humor kan være en god kommunikationsform, men at det er vigtigt først at afstemme, om det passer til den enkelte borger. Her understreger medarbejderne, at de altid imødekommer borgerne individuelt. Medarbejderne fortæller, at de vurderer ved hver enkelt borger, hvordan der skal kommunikeres, da alle borgere er forskellige.</p> <p>Derudover er det vigtigt hele tiden at fortælle borgeren, hvad der skal ske, så borgeren inddrages. Medarbejderne fortæller, at især ved kognitivt svækkede borgere, er det vigtigt, lige at komme ind og f.eks. sidde og snakke lidt om, hvad der skal ske, inden man går i gang med opgaverne.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Omkring borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse, fortæller medarbejderne, at nye borgere ofte starter med en vurderingsblok. Her vurderer medarbejderen i samarbejde med borgeren, hvad borgeren har brug for hjælp til. Pårørende kan her være en hjælp.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de går i dialog med borgeren om, hvordan plejen skal tilrettelægges.</p> <p>Ved borgere, der f.eks. gentagne gange ikke ønsker bad, fortæller medarbejderne, at de forsøger at overtale og lave aftaler med borgeren, og at det nogle gange kan tage lidt tid. Medarbejderne fortæller, at de er gode til at sparre med hinanden angående svære borgerforløb. F.eks. ved svære forflytninger eller situationer, hvor borgeren ikke vil.</p> <p>Klippekortsordningen bliver brugt individuelt. Det er meget forskelligt, hvad borgerne vil have hjælp til, det aftales og planlægges med borgeren, og mange borgere sparer op, så de har længere tid til en aktivitet.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvad det vil sige at arbejde rehabiliterende. Medarbejderne fortæller, at rehabilitering blandt andet handler om, at borgeren efter indlæggelse skal tilbage til det niveau, borgeren var på inden indlæggelsen. Derudover redegør medarbejderne for, at rehabilitering også omhandler en tilgang til borgeren, hvor medarbejderen, som udgangspunkt kun skal gøre det, borgeren ikke selv kan. Borgeren skal så vidt muligt bruge egne ressourcer for at bibeholde disse.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er med til at motivere borgerne, og de medvirker til at vurdere, hvad der evt. skal til for at borgene kan blive mere selvhjulpne. f.eks. en borger, som får meget hjælp til bad, kunne blive mere selvhjulpne, hvis der blev sat greb op.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne redegør for, at de alle ved, hvor i Cura de skal orientere sig i forhold til, om borgeren har ønsker til ikke at blive genoplivet ved hjertestop.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de ofte er med til at pleje borgere i den sidste tid sammen med den kommunale sygepleje.</p>
Samarbejde	<p>For at sikre sammenhæng i borgerens indsatser i forbindelse med udskrivelse fortæller medarbejderne, at de i de fleste forløb mødes med den kommunale sygepleje i hjemmet efter udskrivelse. På dette besøg sikres der sammenhæng i borgerforløbet. Her får medarbejderne at vide af hjemmesygeplejen, hvis der er ændringer i borgerens tilstand.</p>

	<p>Desuden bliver borgeren vurderet i forhold til, om borgeren har de nødvendige hjælpemidler, om der er medicinændringer etc.</p> <p>Viden om borgerens støtte og forløb dokumenteres i Cura, og dette deles på denne måde med tværfaglige samarbejdspartnere. Der er ikke faste tværfaglige møder ud over interne månedlige personalemøder, men der bliver nogle gange arrangeret videomøder med den kommunale sygepleje, hvor leder og social- og sundhedshjælper deltager. Disse møder arrangeres ved borgerforløb, hvor der er brug for ekstra sparring.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at Cura er deres fælles arbejdsredskab for at sikre borgerforløbet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de ringer til hinanden eller til leder, hvis de har brug for sparring i løbet af dagen.</p>
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende og på en reflekteret måde kan redegøre for respektfuld kommunikation, borgernes selvbestemmelse og for, hvordan de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har relevant opmærksomhed på det tværfaglige samarbejde.

#### Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, at kontinuitet er vigtigt for at skabe tryghed for borgerne. At det er den samme medarbejder, der kommer hver dag, som kender borgerens rutiner. Det gør borgeren tryk, at medarbejderen ved, hvad der skal ske. Medarbejderne understreger, at det er vigtigt at fortælle højt til borgeren, hvad medarbejderen gør, og hvad der skal ske. Også selv om de kender borgeren godt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de altid følger den aftalte arbejdsgang til at komme ind hos borgeren samt siger godmorgen, bruger "blå futter" og tager jakken af.</p> <p>Ved nødkald forklarer medarbejderne, at alle nødkald skal prioriteres, og at der højst må gå en halv time, før borgeren tilses. Ved nødkald dokumenteres der altid i Cura efterfølgende.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt for deres viden, og hvad de kan gøre omkring sundhedsforbyggende tiltag, såsom forebyggelse af tryksår, UVI, dehydrering og fald., f.eks. fortæller medarbejderne, at de i forhold til forebyggelse af tryksår tjekker, at borgeren har korrekt aflastende madras, de er opmærksomme på at lejre borgeren, og de sørger for, at borgerens hud er ren, velplejet og tør.</p> <p>I forhold til at administrere borgernes medicin i form af tabletter, redegør medarbejderne for korrekt arbejdsgang. Hvis medarbejderne støder på problemer med medicinhåndteringen, så ringer de til den ansvarshavende sygeplejerske.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende redegør for forebyggende og trygheds-skabende indsatser samt korrekt arbejdsgang for administration af tabletter.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne redegør for, at de tilrettelægger plejeopgaverne, så det giver så få afbrydelser som muligt. Forklæde, handsker, sæbe, borgerens tøj osv. bliver lagt frem og gjort klar, inden selve plejen går i gang. Lagre af handsker og forklæder forefindes i bilerne, eller er placerede hos borgeren, hvis medarbejderen kommer på cykel. Medarbejdernes telefoner ringer i varieret grad, og der er forskellige holdninger imellem medarbejderne, hvorvidt telefonen besvares under et borgerbesøg. En medarbejder mener, at det er situationsafhængigt, om man kortvarigt kan besvare et opkald. De er alle enige om, at man ikke lader sig forstyrre af telefonen, hvis man er midt i en plejeopgave.</p> <p>Observeres en borger med forværring i tilstanden, kontaktes den kommunale sygepleje for tilsyn, og medarbejderen dokumenterer, hvordan borgeren observeres dårligere. Derudover kontaktes leder.</p> <p>Hvis der observeres behov for ændringer af indsatser henvender medarbejderne sig til leder, og leder kontakter Visitationen. Medarbejderne forklarer, at de i tilfælde af behov for flere indsatser kan rette direkte henvendelse til Visitationen, men de vil ofte give besked til leder, da medarbejderne finder det svært at finde ud af, hvilket visitationskontor, henvendelsen skal rettes til.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne har en fælles oplevelse af, at de har tilstrækkelig tid til dokumentationsarbejdet. Der læses på borgerne inden besøget, ligesom der også er tid til at dokumentere mellem besøgene. Der er enighed om, at de mest dokumenterer i bilen. Medarbejderne tilkendegiver, at de også godt kan dokumentere på borgerbesøget.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de kan kontakte Cura nøglepersoner, hvis de har behov for at få noget genopfrisket.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne kender til instruksportalen VAR, og de ved, at portalen kan tilgås via telefonen. Her kan de f.eks. se, hvad der ligger i opgaven medicin-givning.</p> <p>Derudover har de et internt system for lokale vejledninger, som alle medarbejderne tilkendegiver at kende til, og som de bruger ved behov.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende redegør for arbejdsgange, der sikrer en hensigtsmæssig organisering af plejen. Der er desuden tilfredsstillende arbejdsgange i forbindelse med dokumentationspraksis, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har relevant viden om, hvor der kan søges instrukser og vejledninger.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne redegør for, at besøgsplanerne skal være præcise og nøjagtige, så en medarbejder udefra kan komme og udføre individuel pleje. Besøgsplanen skal f.eks. indeholde, hvordan borgeren gerne vil tiltales, hvordan borgeren gerne vil have, at medarbejderne kommer ind i hjemmet samt rækkefølgen og detaljerne i plejen.</p> <p>Det oplyses, at faste vikarer kan se besøgsplaner, men vikarer udefra kan ikke, de bliver i stedet briefet af leder.</p>

	Når der skal udarbejdes en ny besøgsplan, bliver der afsat tid på kørelisten til dette.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne redegør for, at de bruger handlingsanvisninger på opgaver, som er overdragede af sygeplejen. Det kan f.eks. være påtagning af støttestrømper, administration af øjendråber og fodskinne. Det er den kommunale sygepleje, der laver handlingsanvisningerne. Vedrørende Klippekort fortæller medarbejderne, at det varierer, om klippekortet bliver beskrevet i besøgsplaner eller handlingsanvisninger. Tilsynet orienterer medarbejderne om, at Klippekort beskrives i en handlingsanvisning, jf. Københavns Kommunes retningslinjer.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for anvendelsen og udarbejdelsen af besøgsplaner samt for anvendelsen af handlingsanvisninger inden for sundhedslovsområdet.	

<b>Mål 6: Observation fra tilsynet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Ingen kommentarer.
<b>Tilsynets samlede vurdering -</b>	

## 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
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li> <li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li> </ul>
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</li> </ul>

## 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 aftentimer.



Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

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

## 5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

[tilsyn@suf.kk.dk](mailto:tilsyn@suf.kk.dk)

## 6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

BDO har ikke modtaget høringsvar inden for tidsfristen.

## 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.