



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Hjemmehjælpen A/S, Privat hjemmepleje

Anmeldt ordinært tilsyn 2021

# 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 .....	8
3.3	INTERVIEW MED BORGERE .....	12
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	15
4.	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE</b> .....	19
4.1	FORMÅL .....	19
4.2	METODE .....	19
4.3	VURDERINGSSKALA.....	20
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	21
5.	<b>YDERLIGERE OPLYSNINGER</b> .....	22
6.	<b>BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER</b> .....	23

## 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.

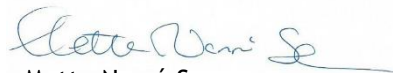
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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 30. november og 1. december 2021
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med leverandørens ledelse</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos 11 borgere. 1 pårørende deltog i tilsynet 6 borgere med hjælp 2-8 timer pr. uge 5 borgere med hjælp 8+ timer pr. uge</li><li>• Gruppeinterview med 6 medarbejdere (3 social- og sundhedshjælpere, 2 social- og sundhedsassistenter, 1 kvalitetssygeplejerske)</li></ul>
Tilsynet i Hjemmeplejen A/S omfatter tilsyn i aftentimer. Tilsynet er anmeldt en dag forinden.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH Manager Pernille Breck Johannson, sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

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

#### **Meget tilfredsstillende.**

Den samlede vurdering er, at der er arbejdet systematisk og målrettet med sidste års anbefalinger. Ligeledes vurderes, at der er fokus på relevante områder i kvalitetsarbejdet, der systematisk understøtter en fortsat udvikling af den samlede kvalitet i hjælpen til borgerne.

I forhold til observationsstudier vurderer tilsynet, at der generelt er en meget respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side, fraset et hjem hvor der er enkelte eksempler på, at kommunikationen ikke er professionel. Borgerne er selvbestemmende og har et tæt samarbejde med medarbejderne. Ligeledes vurderes, at borgerne bruger egne ressourcer i forhold til at leve et liv på egne præmisser. Det vurderes, at borgerne modtager hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver med en meget tilfredsstillende faglig standard, svarende til borgernes behov. Hjælpen udføres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov og ønsker, ud fra en sundhedsfremmende og rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at enkelte medarbejdere ikke følger gældende uniformsetikette, i alle situationer.

Vurderingen er, at borgerne generelt er meget tilfredse med hjælpen og oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag, fraset to borgere, som oplever en utryghed. Den ene i forhold til, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet, og at de ikke altid kommer til aftalt tid, og den anden føler, at det er utrygt, at to konkrete medarbejdere har fortalt borgeren, at de ikke er vaccinerede, og ikke anvender mundbind i kontakten med borgeren.

Borgerne oplever, at få den hjælp de har behov for, og er generelt meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Dog vurderes, at enkelte borgere har oplevelser relateret til hjælpens kvalitet og kontinuitet, samt at enkelte borgere italesætter, at enkelte afløsere/vikarer ikke har kendskab til den hjælp borgeren skal have. Borgerne er særligt tilfredse med de faste medarbejdere, og oplever en venlig, imødekommende og respektfuld adfærd og en god omgangstone.

Det vurderes, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde, kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for respektfuld kommunikation, borgernes selvbestemmelse, og for hvordan de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang. Der er relevant fokus på det tværfaglige samarbejde, og medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for forebyggende og tryghedsskabende indsatser, herunder for deres praksis ved medicinadministration.

Medarbejderne kan ligeledes særdeles tilfredsstillende redegøre for arbejdsgange, der sikrer en hensigtsmæssig organisering af plejen. Der er endvidere særdeles tilfredsstillende arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsområdet og medarbejderne har relevant viden om, hvor der kan søges instrukser og vejledninger. Vurderingen er, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner, og for handlingsanvisninger inden for sundhedslovsområdet, samt at de anvender redskaberne som tiltænkt.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger, i forhold til den fremadrettede udvikling i hos den private leverandør:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke bærer arbejdsuniform og har langærmet trøje på under personlig pleje. Ligeledes bemærkes det, at medarbejderen bærer armbåndsur. Derudover bemærkes, at begge medarbejdere ikke anvender engangsforklæde ved personlig pleje ved sengen, herunder ved bleskift og nedre hygiejne.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne anvender korrekt uniformsetikette, herunder brug af engangsforklæde ved personlig pleje.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne har dialog med hinanden omkring praktiske opgaver under morgenplejen hos en borger, og omtaler borgeren i tredje person. Tilsynet bemærker, at medarbejderne deler egne personlige oplysninger med borgerne, hvilket nogle borgere oplever utrygt.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen i det kommende års tema om adfærd og etik, indtænker fokus på professionel kommunikation, herunder kommunikation i hjemmet, og hvilke oplysninger man deler med borgerne.
Tilsynet bemærker, at der er enkelte borgere/pårørende, der italesætter manglende kontinuitet i forhold til medarbejdere, og i forhold til om hjælpen leveres som aftalt. Tilsynet bemærker, at enkelte borgere italesætter, at enkelte afløsere/vikarer ikke har kendskab til den hjælp borgeren skal have.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at sikre kontinuitet i hjælpen, herunder at der kommer færrest mulige i hjemmet, samt at medarbejderne kommer til den aftalte tid. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at afløsere/vikarer er tilstrækkeligt introduceret til opgaverne hos borgerne.



## 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 som opfølgning på sidste års anbefalinger, er der fulgt op på konkrete borgersager, og samtidig fulgt op med kvalitetsbesøg hos øvrige borgere i distriktet, hvor der har været en del medarbejderudskiftning.</p> <p>Dertil er den nye ledelsesorganisering, med ansættelse af flere gruppeledere i aften og nat, nu implementeret og sikrer synlig ledelse tæt på borgere og medarbejdere. Når borgerne ringer ind i telefontiden, er det gruppelederen (planlægger) de kommer i kontakt med.</p> <p>I forhold til anbefalinger på journalføring/dokumentationspraksis, er der iværksat en række ekstra indsatser. Alle journaler er gennemgået, og der er udarbejdet instrukser og procedurer, som er implementeret overalt i organisationen. I samarbejde med kommunen, er der udarbejdet materiale til journalaudit, og gruppelederne og leverandørens kvalitetsteam foretager systematisk audit hver måned. Derudover er der sammen med hjemmesygeplejen månedlige gennemgange af borgere i hver gruppe. Kvalitetsteamet er ansvarlige for at opsamle relevante temaer fra audit til undervisning, såvel individuelt som på gruppebasis.</p> <p>I forhold til delegerede sundhedslovsopgaver, er der nu et fast samarbejde med hjemmesygeplejen, og der arbejdes konsekvent med kompetenceprofiler og kompetencekort, og opgaver gives først videre når der foreligger relevant dokumentation.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der hver 3. måned nu også er møde med den kommunale hjemmesygepleje på ledelsesniveau.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen beskriver, at der hvert år udarbejdes en uddannelses- og kursusplan for året, hvor både medarbejdere og ledere kommer med input til indhold.</p> <p>I 2021 har udvikling og opfølgning på dokumentationspraksis fyldt meget, herunder ansvarsfordeling i egen organisation og i samarbejdet med den kommunale sygepleje.</p> <p>Hygiejne er fast fokusområde på grund af Covid-19 situationen, herunder at det sikres, at vejledninger og anbefalinger følges.</p> <p>For 2022 iværksættes et fælles tema "Adfærd og etik", hvor leverandøren har tilrettelagt kursus for alle medarbejdere i samarbejde med ekstern samarbejdspartner.</p> <p>I 2022 vil der fortsat være fokus på delegerede opgaver, kompetenceprofil og kompetencekort.</p> <p>En afdelingsleder er tovholder på UTH-arbejdet og indgår i tæt samarbejde og dialog med en risikomanager i kommunen. Der arbejdes med samlerapportering, hvor lederen følger op, dels på individuelt niveau, men også i medarbejdergruppen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er arbejdet systematisk og målrettet med sidste års anbefalinger.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på relevante områder i kvalitetsarbejdet, der understøtter en fortsat udvikling af den samlede kvalitet i hjælpen til borgerne.</p>	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Leverandøren er organiseret med afdelingsledere og gruppeledere. Aktuelt er leverandøren opdelt i 26 distrikter, som igen er opdelt i grupper med hver deres gruppeleder. Gruppelederen er samtidig planlægger og har den direkte kontakt til borgere, der ringer ind i telefontiden.</p> <p>Derudover er der oprettet et kvalitetsteam med en kvalitetssygeplejerske og en social-og sundhedsassistent, som dækker alle distrikter. Kvalitetsteamet har ansvar for kvalitetsudvikling, undervisning og auditering af 50 journaler hver måned.</p> <p>Alle daggruppeledere har 12 hjemmebesøg (aftenvagten har 6) hver måned, med kvalitetskontrol hvor borgerens helhedssituation gennemgås, herunder visiterede ydelser, tilfredshed og dokumentation. Alle borgere gennemgås systematisk ud fra et skema, som er udarbejdet i samarbejde med den kommunale sygepleje.</p> <p>Den sundhedsfaglige kvalitet er understøttet med triagering, hvor gruppelederne dagligt gennemgår nye triageringer. Alle ny-udskrevne borgere er triageret røde. Ved tilstandsændringer kontaktes den kommunale sygepleje, som har ansvaret for TOBS af borgerne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at leverandøren arbejder systematisk og målrettet med kvalitetsarbejdet, som afspejler kendte risikoområder.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	<p>Kontinuitet.</p> <p>Kontinuitet er et fast fokusområde, hvor det tilstræbes, at det er faste og uddannede medarbejdere, der kommer hos borgerne. Hvor de hen over sommeren har været udfordret på rekruttering af afløsere.</p>

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad, borger 1:</u></p> <p>Medarbejderen er i borgerens bolig ved tilsynets ankomst. Medarbejderen taler høfligt og respektfuldt, og tiltaler borgeren ved navn. Det er tydeligt, at medarbejderen har et godt kendskab til borgeren, og elementer fra borgerens livshistorie, om eksempelvis familiære forhold, inddrages naturligt i dialogen med borgeren.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen og til hårvask på badeværelse, borger 2:</u></p> <p>Medarbejderne ringer på og låser sig ind. Borgeren vækkes nænsomt og mindes om at tilsynet deltager. Kommunikationen bærer tydeligt præg af, at borgeren og medarbejderne kender hinanden godt. Borgeren hører dårligt og tilbydes høreapparat. Borgeren vil gerne vågne ordentligt, og gives tid til</p>



	<p>dette. Medarbejderne er i løbende dialog med borgeren om opgaven, og ligeledes om andre forhold hos borgeren.</p> <p>Undervejs taler medarbejderne med hinanden om praktiske ting omkring dagens opgave, hvor de omtaler borgeren i 3. person.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - flere borgere:</u></p> <p>Medarbejderen banker eller ringer på døren, inden medarbejderen træder ind i borgerens bolig, og præsenterer sig på en venlig og imødekommende måde. Medarbejderen tiltaler borgerne ved navn, og skaber tryghed for borgerne, ved at føre hyggelig dialog om borgernes familie eller hændelser som medarbejderen har kendskab til, der vækker genkendelse hos borgeren. Medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone, og det er tydeligt, at medarbejderne har et godt kendskab til borgerne, og anvender en personcentreret tilgang.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad, borger 1:</u></p> <p>Borgeren kan selv give udtryk for omfanget af behov for hjælp. Medarbejderen spørger borgeren om tilsagn til at hjælpe, og borgeren samtykker. Medarbejderen spørger om borgeren ønsker at få luftet ud, mens borgeren er i bad, og borger spørges ind til ønsker vedrørende hjælp, creme og tøjvalg. Medarbejderen imødekommer borgerens ønsker, og tilpasser hjælpen undervejs.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen og til hårvask på badeværelse, borger 2:</u></p> <p>Medarbejderne oplyser forud for tilsynet, at borgeren har specifikke ønsker til hjælpen, og at det er vigtigt at disse følges, således at hjælpen kan gennemføres.</p> <p>Medarbejderne demonstrerer, at de kender borgeren godt, og har løbende dialog med borgeren omkring hvordan opgaven ønskes udført. Borgeren bliver spurgt ind til ønsker om rækkefølge af de leverede opgaver, fx om borgeren først vil have høreapparater i, før der foretages øvre pleje. Efter borgerens ønske benyttes vådservietter til personlig pleje.</p> <p>Borgeren bliver tilbudt lidt forskelligt til morgenmad, og medarbejderne er opmærksomme på at imødekomme borgerens ønsker. Det observeres, at borgeren er meget bestemt og fremkommer med meninger og synspunkter, som alle bliver imødekommet af medarbejderne.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - flere borgere:</u></p> <p>Medarbejderen har et godt kendskab til borgernes behov, ønsker og vaner og tager udgangspunkt i dette under udførelsen af hjælpen. Medarbejderen inddrager borgerne ved at spørge dem og afvente tilsagn, før en handling udføres. Medarbejderen er opmærksom på at spørge borgerne, om der er behov for yderligere hjælp udover det planlagte.</p> <p>Under et aftenbesøg, der foretages klokken 16, skal der gives aftenmedicin. Medarbejderen har normalt ikke denne borger på sin køreliste, men har dog et sporadisk kendskab til borgeren. Borgeren ønsker dog ikke at indtage sin medicin, da borgeren mener, at det er for tidligt i forhold til vanligt. Borgeren vil gerne vente til klokken 17.30-18, hvilket accepteres, og der tilbydes et nyt besøg af en kollega.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende en drøftelse med medarbejderen vedrørende tidspunktet for udlevering af aftenmedicinen, som ikke vurderes at være fagligt korrekt.</p>

	<p>Medarbejderen fortæller, at det ikke er vanligt, at borgeren får sin medicin på dette tidspunkt, men at der er ændret i kørelisten, da tilsynet skulle med, da medarbejderen ellers normalt først kører ud kl. 17. Dette er drøftet med ledelsen, som fremadrettet vil være opmærksomme på, ikke at ændre i kørelisten for tilsynets skyld, da dette ikke er hensigtsmæssigt for borgerne.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad, borger 1:</u> Medarbejderen inddrager borgerens ressourcer i forbindelse med bad. Borgeren starter selv med at vaske sig, og medarbejderen yder kompenserende hjælp, til de områder som borgeren ikke selv kan nå. Medarbejderen fortæller, at borgeren modtager fysioterapi i hjemmet to gange om ugen, og medarbejderen er opmærksom på, at støtte borgeren i at bevare sine ressourcer. Borgeren fortæller ligeledes, at medarbejderne lader borgeren gøre så mange ting selv som muligt, og at medarbejderne er gode til at holde borgeren i gang. Da borgeren skal hjælpes til påklædning, er medarbejderen opmærksom på at opfordre borgeren til at anvende sine ressourcer, hvor det giver mening.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen og til hårvask på badeværelse, borger 2:</u> Borgeren er aktiv under den personlige pleje, tørrer sig selv og er ligeledes aktiv i forhold til mobilisering. Medarbejderne fortæller, at borgeren over tid er blevet mere mobil, fx at borgeren nu selv kan gå på toilettet.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - flere borgere:</u> Borgernes ressourcer inddrages naturligt under besøgene. Eksempelvis ligger en borger og sover ved vores ankomst, og medarbejderen vækker forsigtigt borgeren, og beder efterfølgende borgeren om at sætte sig op på sengekanten. Medarbejderen afventer, at borgeren selv kommer op at sidde. Medarbejderen er under et andet besøg opmærksom på ikke at hælde for meget vand i en kande, så borgeren derved har lettere ved selv at forsyne sig med drikkevarer. Medarbejderen laver ligeledes små skåle med godter til en småtspisende borger, som borgeren selv kan tage fra.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der generelt er en meget respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejderens side, fraset et hjem hvor der er enkelte eksempler på at kommunikationen ikke er professionel.</p> <p>Borgerne er selvbestemmende og har et tæt samarbejde med medarbejderne. Ligeledes vurderes, at borgerne bruger egne ressourcer i forhold til at leve et liv på egne præmisser.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad, borger 1:</u> Medarbejderen har på forhånd gjort de remedier klar, der skal anvendes i forbindelse med badet. Medarbejderen tilpasser hjælpen til beboerens behov. Badet foregår uden unødige forstyrrelser undervejs.</p>

	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen og til hårvask på badeværelse, borger 2:</u></p> <p>Arbejdet er tilrettelagt, så medarbejderne kan udføre støtten hensigtsmæssigt og uden at blive afbrudt, og medarbejderne har diverse rekvisitter/re-medier klar, fx er der hos en borger dækket op på sengebordet med de ting der anvendes til personlig pleje.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - flere borgere:</u></p> <p>Medarbejderen orienterer sig i Cura, vedrørende opgavens omfang, inden medarbejderen går ind til en borger. Medarbejderen er systematisk og målrettet i sin organisering, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at plejen organiseres på en meget tilfredsstillende måde ud fra hensyntagen til borgernes behov, ønsker og vaner. Derudover vurderes, at medarbejderne er systematiske i tilgangen til opgaven, og at de kan arbejde uforstyrret under besøget.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad, borger 1:</u></p> <p>Medarbejderen oplyser at have hjulpet borgeren med opvasken, inden tilsynets ankomst. Medarbejderen sørger for udluftning, gør badeværelset rent og aftørrer det efter badet. Derudover ydes ingen hjælp til praktiske opgaver.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen og til hårvask på badeværelse, borger 2:</u></p> <p>Medarbejderne klarer daglig oprydning. Borgeren kan ikke selv rede seng og kan ikke bære skrald ud, eller klare opvask. Borgeren færdes selv i lejligheden og pusler med blomster mm. Medarbejderne henter borgerens post og fortæller, at der er flere breve og lægger det hele klar, så borgeren selv kan læse.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - flere borgere:</u></p> <p>Medarbejderen hjælper med at vaske op ved nogle af besøgene, og hjælper en borger med at få lagt varer på plads i køleskabet. En borger har haft besøg af en håndværker tidligere på dagen, og anmoder medarbejderen om hjælp til at få nogle ting, der er efterladt på bordet, retur til skuffen. Dette hjælper medarbejderen med. Hos en anden borger, anretter medarbejderen nogle skåle med chokolade og kage.</p> <p>Derudover udføres ingen praktiske opgaver.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad, borger 1:</u></p> <p>Tilsynet har ikke mulighed for at observere plejen under selve badet, grundet badeværelsets størrelse, og da borgeren ikke ønsker døren åben på grund af træk. Tilsynet når at observere, at medarbejderen ifører sig de fagligt korrekte værnemidler, og guider borgeren i gang.</p> <p>Efter badet, hjælper medarbejderen med at smøre borgeren ind i creme de steder borgeren har besvær med selv at nå, grundet fysisk formåen.</p>

	<p>Medarbejderen hjælper borgeren med dele af påklædningen. Medarbejderen roser og anerkender borgeren for sin indsats, og udviser nærvær under hele plejeforløbet. Medarbejderen har fokus på at sikre borgerens velbefindende på bedst mulig måde. Medarbejderen udfører fagligt korrekt håndhygiejne i forbindelse med plejen.</p> <p>Borgeren har fået sin morgenmedicin inden tilsynets ankomst.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen og til hårvask på badeværelse, borger 2:</u></p> <p>Borgeren vaskes med vådservietter i ansigtet og på hele kroppen. Borgerens ble skiftes og der ydes god hudpleje, samtidig med at huden observeres. Borger tilbydes hårvask på badeværelset efter plejen i sengen.</p> <p>Borger får ikke medicin.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder ikke bærer arbejdsuniform og er iført en langærmet trøje. Ligeledes bemærkes, at medarbejderen bærer armbåndsur. Derudover bemærkes, at begge medarbejdere ikke anvender engangsforklæde ved personlig pleje ved sengen, herunder ved bleskift og nedre hygiejne. Medarbejderne anvender handsker og håndsprit.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - flere borgere:</u></p> <p>Medarbejderen iklæder sig mundbind og handsker, efter borgernes ønske, men der ydes ikke hjælp til personlig pleje og støtte på de observerede aftenbesøg.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne modtager hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver, svarende til deres behov og med en meget tilfredsstillende faglig standard. Det vurderes, at hjælpen udføres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov og ønsker ud fra en sundhedsfremmende og rehabiliterende tilgang.</p> <p>Tilsynet vurderer, at enkelte medarbejdere ikke i alle situationer følger gældende uniformsetikette, herunder brug af engangsforklæde ved personlig pleje.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Borgerne oplever generelt tryghed og livskvalitet i hverdagen, på trods af de bredsmæssige begrænsninger de hver især har. De udtrykker alle stor tilfredshed med leverandøren, hvor flere fortæller om, at de har oplevet at blive imødekommet, når de har henvendt sig. De beskriver alle, at de faste medarbejdere lytter til dem, og at hjælpen leveres på den måde, som borgerne ønsker. Borgerne siger positivt fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der er ingen problemer - jeg har en fast hjælper om morgenen".</i></li> <li>• <i>"Min faste hjælper er guld værd, og jeg vil meget nødtigt undvære hende, hun gør alt for mig og det giver mig livskvalitet når jeg ved, at det er hende der kommer".</i></li> <li>• <i>"Det gør mig tryk at de kender mig, og ved hvad de skal - og jeg har også lige fået udleveret et nødkald".</i></li> </ul>

	<p>Enkelte borgere (og en pårørende) har dog forbehold og siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Både ja og nej - jeg er meget tryk ved hjælpen, og glad for medarbejderne, men jeg er lidt utryk ved, at to medarbejdere selv har udtalt, at de ikke vil lade sig vaccinere mod COVID-19, og kommer i mit hjem uden mundbind, da jeg er kronisk syg"</i></li> <li>• <i>"Det er utryk, når medarbejderne ikke kommer til de aftalte tidspunkter, og også at der ikke kommer to medarbejdere som aftalt"</i>.</li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Borgerne oplever selvbestemmelse og beskriver, at særligt de faste medarbejdere spørger ind til deres ønsker og behov i forhold til plejen. De siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg bestemmer helt selv, og de er søde til at få hjælpen tilpasset mine planer"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg føler jeg selv kan bestemme, det er et fint samarbejde, hvor vi taler om hvad der kan lade sig gøre, fx at bytte badedag"</i>.</li> <li>• <i>"De spørger mig altid inden de gør noget, og de spørger mig også hvad jeg vil have at spise"</i>.</li> <li>• <i>"De fortæller mig, at jeg bare skal sige fra, hvis der er noget jeg ikke er enig i"</i>.</li> <li>• <i>"Hjælperne er meget flinke, spørger om der er noget de kan gøre"</i>.</li> </ul> <p>Enkelte borgere fortæller, at de anvender klippekortet, hvor én er meget tilfreds med at kunne samle klip sammen til fx cafébesøg.</p> <p>En borger er utilfreds med at have fået afslag på klippekortet. Tilsynet har givet tilbagemelding på dette til ledelsen, som har fulgt op og sikret, at borger bliver visiteret til klippekort.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er meget tilfredse med hjælpen og oplever livskvalitet, selvbestemmelse og trykghed i deres hverdag, fraset to borgere som oplever en utrykghed. Den ene i forhold til, at der kommer mange forskellige medarbejdere, og at de ikke altid kommer til aftalt tid, og den anden føler at det er utryk, at to konkrete medarbejdere har fortalt borgeren, at de ikke er vaccinerede, og ikke anvender mundbind i kontakten med borgeren.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Borgerne beskriver, at de 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 tilpasser hjælpen til det ønskede. De er alle generelt tilfredse med hjælpen, særligt når den ydes af de faste medarbejdere.</p> <p>Borgerne beskriver, at medarbejderne lytter til dem, og at der bliver fulgt op. Borgerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg klarer mange ting selv, men bliver mindet om fx at skulle skifte tøj"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg gør selv mange ting og har et fint samarbejde med de gode morgenvagter"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg har intet at klage over - jeg får hjælp til bad to gange om ugen, det er dejligt"</i>.</li> <li>• <i>"Det er en menneskeret at få bad dagligt, og det er jeg særdeles tilfreds med at jeg får"</i>.</li> <li>• <i>"Medarbejderne lytter efter, og vi taler godt om tingene, og de faste medarbejdere ved faktisk bedst hvad der er brug for"</i>.</li> </ul>

	<p>En enkelt borger/pårørende har dog et forbehold, de siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Hjælpen passer, men oplever at tiden kan forrykkes og så hugges en hæl og klippes en tå og aftenhjælpen er alt for hurtig".</i></li> </ul> <p>Borgerne tilkendegiver alle, at de generelt er tilfredse med kvaliteten, dog er der enkelte forbehold, fx at kvaliteten ikke er tilstrækkelig, når medarbejderne og enkelte giver udtryk for, at afløsere og vikarer ikke altid kender den opgave de skal hjælpe med.</p> <p>De borgere, der skal have hjælp til medicin, oplever alle at de får den til tiden, dog er der en enkelt borger der siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"I hverdagene er der ingen problemer, men i weekenden kommer morgenhjælpen nogle gange ret sent, særligt når der er vikarer (kl. 10), og så får jeg først morgenmedicin dér (er vant til at få den kl. 7.30)".</i></li> </ul> <p>Fælles for alle borgere er, at de ikke har noget, som de ønsker at klage over, og flere fortæller, at de altid bliver mødt positivt, når de henvender sig til kontoret.</p>
Observation	<p>Alle borgerne fremstår soignerede og veltilpasse svarende til habitus. Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov.</p> <p>En borger oplyser, at borger nogle gange aflyser hjælpen til rengøring, hvis borgeren ikke kan overskue det. En anden borger fortæller, at borger selv sørger for oprydning. Begge borgere medgiver, at hjemmet kan fremstå rodet, men begge giver samtidig udtryk for at trives med dette, og at det er deres valg.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Borgerne oplever generelt, at det er faste medarbejdere, der kommer i hjemmet, og at aftaler bliver overholdt. Medarbejderne kommer som aftalt, og flere borgere fremhæver, at de bliver ringet op ved forsinkelse. Dog er der borgere der har enkelte forbehold, og oplever at der kommer mange forskellige medarbejdere.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at få den hjælp, de har brug for, og at de generelt er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Dog vurderes, at meget få borgere har oplevelser relateret til hjælpens kvalitet og kontinuitet, samt at enkelte borgere italesætter, at enkelte afløsere/vikarer ikke har kendskab til den hjælp borgeren skal have.</p>	

<b>Mål 3: Kontakt</b>	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Borgerne beskriver samstemmigt, at omgangstonen er venlig og respektfuld, og de er alle særdeles tilfredse med deres faste hjælpere og roser dem i høje toner. Borgerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, og altid banker eller ringer på døren inden de træder ind i borgerens bolig. Borgerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De er så søde og flinke, jeg er meget tryk ved særligt den faste, vil nødig miste dem, de er min livline".</i></li> <li>• <i>"Den er rigtig god - den er næsten helt familiær... men min faste hjælper er også kommet hos mig i over syv år".</i></li> <li>• <i>"Vi har en god jargon imellem os - vi kender hinanden godt".</i></li> <li>• <i>"De er respektfulde, og de tilpasser sig altid hvis jeg har private aftaler".</i></li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne er særdeles tilfredse med særligt de faste medarbejderne og oplever en venlig, imødekommende og respektfuld adfærd og god omgangstone.</p>	



Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Syv borgere har aktuelle erfaringer med overgangen mellem hospital og eget hjem, og seks har positive erfaringer herfra, hvorimod én borger/pårørende oplevede det hele meget kaotisk i forhold til hjælpemidler, og at visitationen til hjælpen i starten ikke var tilstrækkelig. Dette blev efterfølgende rettet til.</p> <p>En borger fortæller, at borgerens faste hjælper ringede til borgeren under indlæggelsen, hvilket var en glædelig overraskelse for borgeren. Da borgeren efterfølgende blev udskrevet efter en længere indlæggelse, ringede gruppelederen fra kontoret under en time efter udskrivelsen, og spurgte om borgeren havde behov for hjælp til indkøb. Da borger medgav at have behov for dette, kom der en hjælper under en time efter, som handlede ind for borgeren. Borgeren oplyser endvidere, at den faste hjælper havde fået sat ekstra tid af ved morgenbesøget den efterfølgende dag, så der kunne blive fulgt ordentligt op efter indlæggelsen.</p> <p>Flere af borgerne/pårørende varetager selv kontakten til sundhedsfaglige samarbejdspartnere. Andre borger fortæller fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det gør de helt automatisk, det har jeg givet dem samtykke til. De taler også med min familie, hvis der er behov for det".</i></li> <li>• <i>"Sygeplejersken taler selv med lægen ved behov, eller kontakter lægen via sin computer".</i></li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever et særdeles tilfredsstillende samarbejde i overgange mellem sektorer, og ligeledes vurderes, at de borgere der ønsker det, får støtte til kontakten.	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Tre af de besøgte borgere er i madordning, heraf er to meget tilfredse med ordningen og synes at madens kvalitet er tilfredsstillende, samt at der er så rigelig mad, at de kan dele portionen til flere dage. En borger tilkendegiver, at kvaliteten er svingende, blandt andet er kartoflerne ikke altid velkogte, sovsen kan være sjasket og kødet kan være enten udkogt eller sejt.</p> <p>Enkelte borgere får maden bragt af pårørende, andre handler færdigretter og en enkelt klarer sig med tørkost og proteindrik.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering -</b>	
Tilsynet har ikke foretaget vurdering af målpunktet, da målet relaterer sig til anden leverandør.	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne redegør for en række tiltag i kvalitetsarbejdet. Hygiejne er løbende et tema, hvor de netop på tilsynsdagen har fået en mail med genopfriskning af vejledninger og påmindelse om hygiejne og brug af værnemidler, og alle medarbejdere er blevet bedt om at foretage en virtuel hygiejnetest.

	<p>Dokumentationspraksis har været, og er, et vedvarende fokusområde, blandt andet i forhold til ansvarsfordeling og systematisk sammenhæng i dokumentationen. Der er implementeret nye arbejdsgange i forhold til, at der arbejdes med afvigedokumentation. Derudover er der indført audit, som følges op med fokuserede temaer, ud fra de fund der er gjort. I alle distrikter er der en Cura-ansvarlig nøgleperson, som modtager undervisning og har til opgave at videregive nye informationer til kollegaerne i distriktet.</p> <p>Samarbejdet med den kommunale sygepleje er intensiveret, og der er nu fastlagte møder, hvor borgere med komplekse problemstillinger tages op. I forhold til delegerede opgaver, herunder medicinadministration, er kommunens sygeplejersker med inde over og løfter den faglige kvalitet, fx med undervisning i forskellige temaer.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet.	

<b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	<p>Medarbejderne italesætter, at det er vigtigt at udvise empati og være respektfuld i kommunikationen med borgerne.</p> <p>Dette gøres fx ved at ringe på og komme positiv ind ad døren.</p> <p>Medarbejderne fortæller også, at det er vigtigt at være nærværende i mødet, og udvise ro og overskud i besøget, samt at borgerne ikke skal mærke medarbejdernes travlhed.</p> <p>Det er vigtigt at være imødekommende og vise tillid og forståelse for borgeren, fx når man kommer i hjemmet, og arbejde på at få skabt en god relation, ved blandt andet at kende borgerens livshistorie og anvende den i samtalen. Det er samtidig legalt, for både borgere og medarbejdere, at sige fra, hvis kemien ikke matcher.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>I praksis er det gruppeleder der har kontakten til borgeren og pårørende ved opstart, hvor der er fokus på aftaler og forventningsafstemning. I hverdagen er der en løbende dialog med borger/pårørende, og der gives besked til gruppeleder om evt. ændringer. Ligeledes er der mange borgere og pårørende, der selv tager ansvar for kontakten til visitation/leder.</p> <p>Klippekort anvendes efter borgernes ønske, og det er meget forskelligt hvad borgerne vælger at bruge dette til. Gruppelederen styrer timerne og sætter tid af på kørelisten ud fra borgerens ønsker. Nogle borgere har faste aftaler om brug af klip.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for en rehabiliterende indsats, hvor de har fokus på borgerens ønsker. De motiverer, guider og støtter borgerne og tager afsæt i borgernes aktuelle tilstand/funktionsniveau, og tilpasser støtten og hjælpen, så borgerne har overskud til andre gøremål. Til at understøtte den rehabiliterende tilgang, er der løbende mulighed for sparring med fysioterapeut og gruppens egne forflytningsvejledere.</p> <p>Kvalitetssygeplejersken oplyser, at de har rehabilitering som fagligt tema, hvor de blandt andet arbejder med reflekterende team.</p>

Samarbejde	Det er gruppeleder, der sætter borgerne på køreliste efter fx hospitalsindlæggelse, og sørger for at sætte ekstra besøg på, herunder fx tid til nødkøb. Hjælperne melder tilbage i forhold til om hjælpen er passende. Medarbejderne italesætter, at de har et velfungerende samarbejde med den kommunale sygepleje med faste tværfaglige møder. Sygeplejen kontaktes ved ændringer i borgernes helbredstilstand og TOBS'er borgeren. Hvis der observeres behov for træning, melder medarbejderne tilbage til leder, så der kan blive søgt om træning. Derudover italesætter medarbejderne et uformelt dagligt samarbejde med hinanden, samt med den kommunale sygepleje, hvor medarbejderne kan vende problemstillinger når de mødes, eller hjælpe hinanden med opgaver. Aftaler og opgaver dokumenteres i Cura.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende og på 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 fokus på det tværfaglige samarbejde.	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, at de som udgangspunkt har faste borgere og at de har fokus på at besøgsplaner og handlingsanvisninger er opdaterede, så der kan ydes den korrekte hjælp. Medarbejderne vægter at kende borgernes faste rutiner.</p> <p>I forhold til forebyggelse af fald, taler medarbejderne med borgerne om hjemmets indretning, tæpper og fodtøj mm.</p> <p>Forebyggelse af tryksår indgår som en naturlig del af den personlige pleje, og medarbejderne redegør for, at der kan visiteres til trykafastende hjælpemidler.</p> <p>I tilfælde af UTH bliver gruppeleder kontaktet, som sikrer indberetning.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for praksis med medicinadministration, herunder, at de har ansvar for tidstro dokumentation af ikke dispenserbar medicin.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende redegør for forebyggende og trygheds-skabende indsatser, herunder for deres praksis ved medicinadministration.	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	Medarbejderne arbejder med kørelister, som er udarbejdet af planlægger. Alle medarbejdere kører ud hjemmefra. Medarbejderne fortæller, at de har særlig opmærksomhed på, at det er borgernes tid, så de fx ikke besvarer mobiltelefon under besøget, men i stedet ringer tilbage hvis en kollega har ringet. Det er kontoret, der besvarer nødkald og kontakter den medarbejder, der har plads i programmet til at kunne tage nødkaldet.

	Medarbejderne beskriver, at besøget forberedes ved, at alt gøres klar, og ved at oplyse borgeren om, hvad der skal foregå. Der arbejdes ud fra faste rutiner, hvor medarbejderne har ensartet tilgang til besøget. Ved ændringer i borgernes tilstand, kontaktes leder eller 112. Alle forandringer dokumenteres i Cura, hvor der lægges en opgave til relevante samarbejdspartnere.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne tilkendegiver, at de for det meste kan dokumentere uden forstyrrelser, hvor en enkelt dog oplever, at det kan knibe med at nå det i besøget, og at det kan være svært hvis man har en cykelrute. Andre fortæller at de har deres eget system til at sikre dokumentation. Der arbejdes udelukkende med afvigedokumentation, hvor kvalitetssygeplejersken tilkendegiver, at det er et fokusområde at fastholde dette. Afvigelser tages op en gang om måneden og lægges til grund for evt. ændringer i visitation/handlingsanvisninger.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne anvender leverandørens kvalitetshåndbog og har VAR på deres mobile enhed. I VAR søger medarbejderne inspiration til faglig viden, eller hvis de oplever tvivl i forhold til udførelsen af en konkret opgave.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende redegør for arbejdsgange, der sikrer en hensigtsmæssig organisering af plejen. Der er endvidere særdeles tilfredsstillende arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsområdet, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har relevant viden om, hvor der kan søges instrukser og vejledninger.

#### Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne redegør for, at de har løbende ansvar for at besøgsplanen er opdateret. En gang hver måned er der status på visitation, ydelser og handlingsanvisninger. Til at understøtte en ensartet praksis er der udarbejdet udførlig dokumentationsvejledning med faglige overskrifter osv. Derudover følges op med løbende undervisning, og der er altid en nøgleperson at trække på hvis der opstår tvivl.
Handlingsanvisninger	Der samarbejdes med den kommunale sygepleje om handlingsanvisninger for de delegerede ydelser, hvor der er fokus på at de er opdaterede, og at der er sat dato for opfølgning.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og for handlingsanvisninger inden for sundhedslovsområdet, samt at de anvender redskaberne som tiltænkt.

#### Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet bemærker, at enkelte borgere har italesat, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet.

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 METODE

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

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

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

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

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><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 2021”. Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

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

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

## 5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Tusind tak for fremsendte. Vi har ingen bemærkninger hertil.

Endnu engang tusind tak for et godt og lærerigt tilsyn.

Med venlig Hilsen

**Camilla Hjorth Wildbork**

Direktør

Direkte +45 41 70 52 00

[camilla@hjemmehjaelpen.dk](mailto:camilla@hjemmehjaelpen.dk)

Strandlodsvej 48

2300 København S.

Telefon +45 70 20 13 25

[www.hjemmehjaelpen.dk](http://www.hjemmehjaelpen.dk)

## 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.