



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Hjemmeplejen Bispebjerg og Nørrebro (BIN)

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	9
3.1	INTERVIEW MED LEDELSEN	9
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	12
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	18
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	23
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	28
4.1	FORMÅL	28
4.2	METODE	28
4.3	VURDERINGSSKALA.....	29
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	29
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	30
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	31

FORORD

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

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

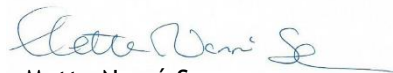
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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

Med venlig hilsen



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



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

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



1. FORMALIA

Oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Bispebjerg/Nørrebro (BIN), Fensmarkgade 65, 2200 København N
Leder: Tina Kjærgaard
Dato for tilsynsbesøg: Den 15., 16. og 17. august 2022
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med hjemmeplejens/leverandørens ledelse• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos tolv borgere• Gruppeinterview med fem medarbejdere (fem social- og sundhedshjælpere)
Tilsynet i Hjemmeplejen/hos leverandøren Bispebjerg og Nørrebro omfatter tilsyn i aftentimer.
Tilsynet er anmeldt en dag forinden.
Tilsynsførende: Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn i Hjemmeplejen Bispebjerg og Nørrebro (BIN).

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

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fulgt meget tilfredsstillende op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Tilsynet anerkender, at Hjemmeplejen har haft lidt udfordringer på enkelte områder, men tilsynet vurderer samtidigt, at der sker en relevant prioritering af, hvorledes der skal arbejdes for at sikre den nødvendige kvalitet i leveringen af kerneydelser for borgerne. Dog vurderer tilsynet, at flere af udviklingspunkterne fra sidste års tilsyn fortsat ses aktuelle i dette års tilsyn, og det konstateres derfor, at Hjemmeplejen ikke er helt i mål med deres indsats på områderne. Det er tilsynets vurdering, at organiseringen af kvalitetsarbejdet er særdeles tilfredsstillende, og at det involverer alle faggrupper, og at der er ledelsesmæssigt fokus på at øge det tværfaglige samarbejde i organisationen.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at alle medarbejderne under observationsstudierne udviser en respektfuld og venlig kommunikation og adfærd, og at de respekterer borgernes autonomi og sikrer borgerne medinddragelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor de har fokus på at anvende borgernes ressourcer i størst muligt omfang.

I tre af observationsstudierne foregår der ifølge tilsynets vurdering en hensigtsmæssig organisering af den hjælp, borgerne modtager. Dog vurderes det, at der i det ene observationsstudie forekommer flere eksempler på en uhensigtsmæssig organisering, grundet manglende orientering og overblik over opgaverne på kørelisten, mangel på plejeremedier samt uhensigtsmæssig prioritering af dokumentationsarbejdet vedrørende medicinopgaver, der derved ikke sker tidstro.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov og med et stort fokus på den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne yder i alle observationsstudierne en særdeles helhedsorienteret og individuel indsats over for borgerne, og de udfører håndhygiejne i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Dog vurderes det, at der i et af observationsstudierne bemærkes flere mangler, som kræver en målrettet indsats, herunder forhold relateret til medicin håndtering, opfølgning på igangværende indsatser og behovet for en fornyet vurdering af borgerens behov.

Interview med borgere:

Tilsynet vurderer, at størstedelen af borgerne generelt oplever tryghed og øget livskvalitet ved at modtage hjælp fra hjemmeplejen. Dog beskriver tre borgere mindre tryghed, hvilket er relateret til installation af BeKey, anvendelsen af vikarer samt det svingende tidspunkt for levering af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse i hverdagen. Ligeledes vurderes det, at borgerne ikke har talt med medarbejderne vedrørende livets afslutning, og at flere af borgerne heller ikke ønsker at tale om dette, da de ikke oplever døden nært forestående. Borgerne er generelt tilfredse med hjælpen og kvaliteten af den personlige pleje og støtte, dog efterspørger en borger mere individuel information om klippekortsordningen. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Det vurderes endvidere, at borgerne får udleveret deres medicin rettidigt, og at de er soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov.

Størstedelen af borgerne oplever tilfredshed med kontinuiteten, men tre borgere oplever, at medarbejderne ikke altid er bekendte med den hjælp, borgerne skal have, og at borgerne derfor skal forklare sig. Tilsynet vurderer, at borgerne og to pårørende generelt oplever, at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der ligeledes udvises respekt for privatlivet.

Borgerne har særdeles positive oplevelser vedrørende medarbejdernes måde at håndtere udskrivelser på, hvor borgerne oplever tryghed og omsorg fra medarbejdernes side. Det er tilsynets vurdering, at størstedelen af borgerne oplever, at medarbejderne har et godt samarbejde med borgernes læge og internt i medarbejdergruppen. Dertil oplever tre borgere, at det interne samarbejde ikke er synligt, grundet vikarernes manglende viden om den hjælp, de skal levere.

De borgere, der modtager den kommunale madservice, er ud fra tilsynets vurdering tilfredse med madens smag og kvalitet. Dog har to borgere bemærkninger vedrørende minimumsbestilling og tidspunkt for levering.

Interview med medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for dele af elementerne i kvalitetsarbejdet, som er i kongruens med ledelsens beskrivelser. Dog er der flere af ledelsens beskrivelser, fx vedrørende dokumentation, vidensdeling fra e-tavlemøder og kommunikation, som medarbejderne ikke giver udtryk for at genkende. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd, og for hvorledes de sikrer borgernes autonomi og medindflydelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes kan redegøre for den rehabiliterende tilgang. Det vurderes, at medarbejderne ikke har indgående kendskab til ansvarsfordelingen ved udskrevne borgere, og at medarbejderne ikke længere oplever, at tværfaglig sparring med sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter indgår som en naturlig del af deres arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre borgernes tryghed, og for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til borgernes sikkerhed. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for den kontrol, der skal udføres i forbindelse med medicinadministration og for deres fokus på at orientere sig i handlingsanvisningen vedrørende "Støtte til medicinindtagelse". Medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet og for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser. Afslutningsvis vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for arbejdet omkring besøgsplaner og handlingsanvisninger, og 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 Hjemmeplejen:

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker under et af observationsstudierne, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> Der ikke er overensstemmelse mellem borgers medicinskema og den dispenserede medicin. Medicinskemaet er ikke ajourført korrekt. Der mangler navn og CPR-nummer på to insulinpenne, og der mangler anbrudsdato på den ene insulinpen. 	<p>Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne følger gældende retningslinjer for medicin håndtering, og at der sikres korrekt mærkning af ikke-dispensérbar medicin.</p>

<p>Tilsynet bemærker under et af observationsstudierne, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejderen får ikke orienteret sig tilstrækkeligt på sin køreliste og i den sundhedsfaglige dokumentation, og derved har medarbejderen ikke tilstrækkeligt overblik over de opgaver, som skal udføres. • Medarbejderen agerer ikke i overensstemmelse med en borgers handlingsanvisning. • Medarbejderen foretager ikke tidstro dokumentation. 	<p>Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt skærpes over for medarbejderne, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejderne skal sikre sig tilstrækkelig information om borgerne, og de opgaver, der er forbundet med borgerbesøgene, inden besøget leveres. • Medarbejderne skal agere i overensstemmelse med aktuelle handlingsanvisninger. • Medarbejderne skal foretage tidstro dokumentation, hvor dette er muligt.
<p>Tilsynet bemærker, at nogle af udviklingspunkterne fra sidste års tilsyn stadig er aktuelle i dette års tilsyn, hvorfor det må konstateres, at Hjemmeplejen ikke er helt i mål med deres indsatser på området.</p> <p>Tilsynet anerkender, at ledelsen har måtte prioritere i indsatserne, og at tilsynet er blevet forelagt en plan for kommende indsatser, der imødekommer anbefalingerne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder deres fokus på at komme i mål med de planlagte indsatser, der relaterer sig til anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og som stadig ses aktuelle ved dette års tilsyn.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever, at der er mangel på nogle af de mest anvendte produkter til den personlige pleje, herunder handsker, vaskeklude og vaskehandsker.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne selv må indkøbe dette i supermarkeder eller bede borgerne herom for at sikre tilfredsstillende arbejdsforhold.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt får høj prioritet at sikre, at de nødvendige remedier altid er til rådighed for medarbejderne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at tre borgere oplever sig mindre trygge, grundet forhold relateret til hjemmeplejen.</p> <p>Særligt en borger beskriver utryghed i forbindelse med installering af BeKey-låsesystem, og borgeren ønsker dette reetableret uden BeKey.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der rettes ledelsesmæssig opmærksomhed på at øge borgernes oplevelse af trykthed.</p> <p>Endvidere anbefaler tilsynet, at ledelsen sikrer opfølgning på en konkret borgers ønske om at få reetableret sin dør uden BeKey-låsesystemet.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en borger er usikker på hvordan hun kan anvende klippekortsordningen, og oplever at den anvendes meget tilfældigt. Hun oplever ligeledes, at hun ikke er bekendt med, hvor mange timer hun har til gode, og at medarbejderne ikke kan svare på dette.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt følges op på den konkrete borgers oplevelse.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at tre borgere beskriver manglende kontinuitet. Hertil beskriver borgerne, at medarbejderne/vikarerne ikke altid er bekendte med den hjælp, borgerne skal have, og at borgerne derfor oplever at skulle forklare sig.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes på at øge borgernes oplevelse af kontinuiteten</p> <p>Endvidere anbefaler tilsynet, at det ledelsesmæssigt sikres, at alle medarbejdere/vikarer har kendskab til, hvordan de kan fremsøge information vedrørende den hjælp, borgerne modtager.</p>

<p>Tilsynet bemærker, at der er flere områder i ledelsens beskrivelser af kvalitetsarbejdet, som medarbejderne ikke kan genkende.</p> <p>Tilsynet anerkender, at hjemmeplejen har arbejdet med mange relevante emner, og at Hjemmeplejen har udarbejdet og fremvist tilsynet en plan, der sikrer, at alle faggrupper indgår som en naturlig del af kvalitetsarbejdet fremadrettet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det planlagte ledelsesmæssige fokus på at involvere social- og sundhedshjælperne mere i kvalitetsarbejdet fastholdes, så social- og sundhedshjælperne opnår øget kendskab hertil.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke har kendskab til ansvarsfordelingen i forbindelse med borgernes udskrivelse fra hospital.</p> <p>Ligeledes bemærket tilsynet, at medarbejderne ikke længere oplever, at den tværfaglige sparring indgår som en naturlig del af deres arbejde.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres opmærksomhed på, at medarbejderne er bekendte med ansvarsfordelingen ved udskrevne borgere.</p> <p>Endvidere anbefaler tilsynet, at der ledelsesmæssigt sikres strukturerede rammer for det tværfaglige samarbejde.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på sidste års tilsyn. Som opfølgning på at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd oplyser ledelsen, at emnet har været drøftet med medarbejderne på personalemøder og teammøder. Ledelsen har haft særlig opmærksomhed på medarbejdere med anden etnisk herkomst end dansk, da ledelsen oplever, at denne medarbejdergruppe ofte bliver misforstået, grundet kulturelle forskelle i måden at kommunikere på.</p> <p>Ligeledes har der været fokus på at forebygge forræelse. Hertil har en erhvervspsykolog undervist i konflikthåndtering, mens en pædagog har undervist i Low Arousal.</p> <p>I forhold til at sikre borgerne medinddragelse i eget forløb, og øge følelsen af lydhørhed fra medarbejdernes side, nævner ledelsen, at dette har været drøftet med medarbejderne, og at der løbende er opmærksomhed herpå. Medarbejderne er blevet undervist i korrekt anvendelse og udarbejdelse af besøgsplanen, hvor der lægges vægt på, at borgernes ressourcer inddrages. Endvidere er borgerne blevet interviewet, som et led i et by-dækkende projekt omkring "Hvad er vigtigt for dig?". Borgernes svar hænger som postkort på mange af borgernes køleskabe, og det er et godt redskab til at skabe dialog med borgerne og til at dokumentere vigtige oplysninger i Cura.</p> <p>For at sikre, at medarbejderne orienterer sig tilstrækkeligt i Cura, og at de har kendskab og viden om de aktuelle indsatser hos borgerne, inden de kører ud på hjemmebesøg, beskriver ledelsen, at der er afsat tid til dette på kørelisten. Ydermere drøftes dette ligeledes jævnlige med medarbejderne.</p> <p>I relation til at sikre, at medarbejderne har de rette kompetencer til at udføre de opgaver, de stilles over for, og til at sikre, at de løser de opgaver, borgerne er visiterede til, har der været afholdt praksisnær undervisning i kompressionsbehandling. Endvidere er alle netværksmøder blevet genetableret, hvilket understøtter sparring og kompetenceudvikling. Hertil er der undervist i medicinkæden og arbejdet med den individuelle tilgang, herunder "støtte til"- handlingsanvisningerne, så borgerne modtager hjælpen i overensstemmelse med deres ønsker og ressourcer.</p> <p>I forhold til at sikre kontinuitet i aftenvagten planlægges kørelisterne med udgangspunkt i kontaktpersonsordningen, når det er muligt. Ydermere er der fokus på, at medarbejderne er inddelt i mindre teams, som samarbejder tæt om borgerne. Ligeledes er det tiltænkt, at det øgede fokus på besøgsplanen skal øge borgernes oplevelse af kontinuitet.</p> <p>I forhold til opfølgning på de sygeplejefaglige anbefalinger oplyser ledelsen, at der har været planlagt sygeplejemøder og ugentlig undervisning i forhold til at øge kvaliteten og skabe sammenhæng i den sundhedsfaglige dokumentation i helbredstilstande og handlingsanvisninger. Hertil er der udarbejdet lommekort/støttepapir omkring udarbejdelsen af den sygeplejefaglige udredning, og der har ligeledes været sparring og journalgennemgang på lokale teammøder samt undervisning i "Smart-mål" og "Indsatskataloget". Endvidere er dokumentationsområdet højt prioriteret i introduktionen af nye medarbejdere, og der er fokus på snitflader mellem hjemmeplejen og visitationen.</p>

	<p>Ledelsen erkender, at de ikke helt er i mål på området, grundet opgavens omfang og andre presserende driftsrelaterede opgaver, men ledelsen beskriver at være i en proces. Ydermere beskriver ledelsen visse udfordringer i forhold til ansvarsfordelingen af sygeplejen, hvor funktionsevnetilstande fx ikke altid ses udfyldt eller ajourført fra Visitationen, hvorfor der er oprettet samarbejdsgrupper mellem hjemmeplejen og myndighed.</p> <p>Vedrørende at sikre korrekt adskillelse af medicin og sikre navnelabels og CPR-nummer på doseringsæsker oplyses det, at emnet blev drøftet med sygeplejegruppen, som har haft øget fokus herpå. Efterfølgende er der auditeret på området med positive resultater til følge.</p> <p>Ved sidste års tilsyn bemærkede tilsynet, at der var efterdispensering af medicin. Dertil har ledelsen gennemgået retningslinjerne og medicinhånderingsvejledningen med medarbejderne flere gange samt beskrevet dette i nyhedsbreve. Ydermere er fokus skærpet på at ajourføre borgerens "Generelle medicinoplysninger", så ansvarsfordelingen er tydelig, hvilket har været et fokusemne i forbedringsarbejdet.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ud over ovenstående fokus på dokumentation og kommunikation er der i kvalitetsarbejdet særligt fokus på medicinforbedringsprojektet, som er tværgående for alle hjemmeplejegrupper. Hertil afholdes der møder med faste intervaller, hvor emner og data drøftes.</p> <p>Et andet fokus i kvalitetsarbejdet er implementering af e-tavler, som pt. er under implementering i fem grupper. I implementeringsperioden afholdes der dagligt e-tavlemøder i sygeplejegruppen med social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker med henblik på at øge tværfagligheden. Ledelsen oplever, at det bidrager positivt til tidlig opsporing af helbredsmæssige problemstillinger. Tanken er, at social- og sundhedsassistenterne skal vidensdele i deres respektive grupper, og på sigt skal alle grupper anvende e-tavlerne.</p> <p>Ledelsen nævner, at der er opmærksomhed på at opstarte "Den rehabiliterende sygepleje", hvor to nyoprettede stillinger skal sikre fokus på at understøtte et paradigmeskift i sygeplejen ved at øge fokus på den rehabiliterende sygepleje.</p> <p>Ledelsen er ved at udarbejde et nyt og udvidet introduktionsprogram, der indeholder drejebøger til de forskellige områder. Ønsket er at sikre, at undervisning af nye medarbejdere ikke er personafhængigt, men kan udføres af flere medarbejdere. Endvidere oprettes et fællesskab for mentorer, så de altid er opdaterede og føler sig kompetente til at varetage opgaven.</p> <p>I aftenvagten er der indført en ny stilling, der opstarter borgerforløbene, og som foretager vurderingsbesøg af borgerne, når borgerne opstarter aftenhjælp efter fx udskrivelse. Hertil sikres diverse screeninger, tilretning af ydelser samt udarbejdelse og ajourføring af den sundhedsfaglige dokumentation, herunder funktionsevnetilstande og besøgsplan. Der er ligeledes øget fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne i aftenvagten, hvortil der sikres sparring, undervisning og vidensdeling på sygeplejefaglige møder, og fx tilbydes der kursus i palliation.</p> <p>Ledelsen nævner, at dokumentationsområdet er højt prioriteret, og en medarbejder fra forvaltningen har understøttet arbejdet med at sikre gode arbejdsgange herfor. Arbejdsgangene står nu for at skulle implementeres. Der er ønske om at lave Cura-café, hvor der er afsat tid og ressourcer til, at medarbejderne kan få hjælp til dokumentationsopgaven.</p> <p>Afslutningsvist oplyses tilsynet, at der er skærpet fokus på hygiejne. Hertil er udvalgte medarbejdere blevet ressourcepersoner i hygiejne, og medarbejderne indgår i hygiejnenetværket i SUF, og de er med til at implementere nye tiltag og planlægge hygiejneuge.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fulgt meget tilfredsstillende op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Tilsynet anerkender, at Hjemmeplejen har lidt udfordringer på enkelte områder, men tilsynet vurderer samtidigt, at der sker en relevant prioritering af, hvorledes der skal arbejdes for at sikre den nødvendige kvalitet i leveringen af kerneydelser for borgerne. Dog vurderer tilsynet, at flere udviklingspunkter fra sidste års tilsyn fortsat ses aktuelle i dette års tilsyn, og det konstateres derfor, at Hjemmeplejen ikke er helt i mål med deres indsatser på områderne.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Siden sidste tilsyn, har Hjemmeplejen fået en ny hjemmeplejeleder. Hertil er der to faglige ledere, tre kvalitetspsygeplejersker og gruppeledere for de forskellige hjemmeplejegrupper.</p> <p>Organiseringen af kvalitetsarbejdet var ved sidste tilsyn under opbygning, og den nye ledelsesgruppe har prioriteret at arbejde med at skabe en robust kvalitetsorganisation bestående af områdeopdelte netværksgrupper, hvor alle de forskellige faggrupper er repræsenteret.</p> <p>Ydermere er der sygeplejefaglige vidensgrupper inden for fx palliation, sårpleje, ernæring og demens, men planen er, at social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter skal involveres heri, da dette opleves meningsfuldt.</p> <p>I kvalitetsarbejdet arbejdes der med forbedringsmetoden, og relevante emner findes blandt andet på baggrund af medarbejdernes behov og data fra indberettede UTH. Fx har der været arbejdet med manglende dokumentation af ikke-dispensérbar medicin og korrekt kompressionsbehandling. Kvalitetsmøderne er planlagt til afholdelse på ugentlig basis.</p> <p>De faglige ledere er tovholdere på UTH-arbejdet, og de udarbejder hændelsesanalyser og nyhedsbreve samt sikrer løbende opfølgning eller undervisning.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der har været en del arbejde med at skabe en fælles kultur efter, at Hjemmeplejen sidste år blev samlet på samme matrikel. Hjemmeplejegrupperne arbejder derfor tættere sammen med sygeplejegrupperne for at styrke det tværfaglige samarbejde og kontinuiteten.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen af kvalitetsarbejdet er særdeles tilfredsstillende, og det involverer alle faggrupper. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der er ledelsesmæssigt fokus på at øge det tværfaglige samarbejde i organisationen.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Ledelsen ønsker, at tilsynet skal have fokus på det interne tværfaglige samarbejde.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Medarbejderen ringer på borgerens dør, og åbner herefter selv op ved hjælp af BeKey. Medarbejderen hilser venligt på borgeren, der ligger i sengen. Borgeren tiltales ved fornavn. Medarbejderen informerer borgeren om, at der inden længe kommer en vikar, som skal hjælpe medarbejderen med at få borgeren op i kørestolen. Kort efter ankommer vikaren, og vikaren går helt hen til sengen og hilser venligt og respektfuld på borgeren. Borgeren er kognitivt velbevaret, og borgeren fortæller løbende vittigheder. Medarbejderne imødekommer borgerens humor gennem en humoristisk tilgang, som borgeren nyder, og de møder herved borgeren på en ligeværdig måde. Den faste medarbejder har indgående kendskab til borgeren, og medarbejderen taler flere gange ind i borgerens livshistorie. Medarbejderne har ikke kendskab til hinanden, men de involverer borgeren i deres interne dialog, og de undlader derved at tale hen over hovedet på borgeren.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og tilberedning af morgenmad:</u></p> <p>Medarbejderen hilser venligt på borgeren ved ankomsten til boligen. Under besøget benyttes der flere forskellige kommunikationsformer, herunder verbal og nonverbal kommunikation.</p> <p>Borgeren har afasi og har svært ved at udtrykke sig - medarbejderen er opmærksom på kun at stille målrettede spørgsmål, som kun kræver, at borgeren behøver at nikke eller svare med enstavelsesord.</p> <p>Under forløbet hersker der en stille og rolig atmosfære, hvor medarbejderen med ganske få tegn og mimik kommunikerer med borgeren på en yderst værdig og respektfuld måde.</p> <p>Borgeren har en lille kalender, hvor medarbejderen skriver sit navn ud fra dagens opgave. Der er en kort dialog om borgerens aktiviteter for dagen, hvor kalenderen benyttes som et aktivt kommunikationsredskab. Borgeren peger på de forskellige aktiviteter, der er beskrevet i kalenderen, og derved føres der en konstruktiv dialog mellem medarbejder og borger.</p> <p><u>Observationsstudie af fire aftenbesøg ved social- og sundhedsassistent:</u></p> <p>Ved tre ud af fire besøg anvender medarbejderen Bekey, og der ringes på døren, før denne åbnes. Medarbejderen hilser venligt og fortæller, hvorfor hun er kommet. Medarbejderen fører en målrettet, individuel og respektfuld dialog med borgerne. Medarbejderen formår ved sin tilgang, at få borgerne til at sætte ord på, hvordan de har det, og om de har brug for mere hjælp. Medarbejderen har en munter tone, og medarbejderen skaber en tryk og positiv stemning under besøgene.</p> <p><u>Observationsstudie af to aften-vurderingsbesøg ved social- og sundhedsassistent:</u></p> <p>På et vurderingsbesøg har medarbejderen ikke indgående kendskab til borgeren, da medarbejderen er borgerens første kontakt med aftenhjælpen, og medarbejderen har til opgave at vurdere borgerens behov for hjælp.</p> <p>Ved begge vurderingsbesøg ringer medarbejderen på borgernes ringeklokke, og medarbejderen afventer, at borgerne selv åbner. Medarbejderen hilser venligt og respektfuldt på borgerne, som tiltales ved fornavn.</p>

	<p>Medarbejderen spørger ind til borgernes velbefindende, og medarbejderen udviser nærvær i dialogen ved eksempelvis at sætte sig ned på en stol, så hun er i øjenhøjde med borgerne. Ydermere udviser medarbejderen ro, og hun giver sig den nødvendige tid til at lytte på borgernes fortællinger i forbindelse med udredningsspørgsmålene. Medarbejderen udtrykker stor forståelse for borgernes individuelle situationer, og medarbejderen har en åben og imødekommende tilgang til borgerne.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Den faste medarbejder arbejder ud fra en fast rutine, som borgeren er bekendt med. Medarbejderen italesætter sine handlinger under hele plejeforløbet, og forbereder på den måde borgeren i alle handlinger. Ydermere medinddrages borgeren i fx tøjvalg og ønsker vedrørende personlig pleje. Borgeren har et tryksår, som sygeplejersken ønsker et billede af, da borgeren modtager telemedicinsk sårplejevurdering. Medarbejderen spørger derfor borgeren om tilsagn til at tage et billede til sygeplejersken på sin arbejdsrelaterede device, hvilket borgeren samtykker til. Herefter informerer medarbejderen borgeren om sin umiddelbare vurdering af udviklingen i såret, men medarbejderen understreger, at sygeplejersken lige skal vurdere billederne.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og tilberedning af morgenmad:</u></p> <p>Medarbejderen arbejder efter en fast rutine, som borgeren tydeligvis er bekendt med. Det bemærkes desuden, at der på køleskabet hænger en meget udførlig beskrivelse af, hvordan borgeren ønsker hjælpen leveret.</p> <p>Under forløbet gør borgeren få gange opmærksom på små behov, som medarbejderen straks får indarbejdet i plejen.</p> <p>Medarbejderen oplyser til tilsynet, at det er særligt vigtigt, at der er kontinuitet, og at hjælpen leveres så ensartet som muligt, da det skaber tryghed for borgeren. Borgeren fremtræder rolig og afbalanceret under hele besøget, og borgeren signalerer via sit kropssprog, at hjælpen leveres efter borgerens behov.</p> <p><u>Observationsstudie af fire aftenbesøg ved social- og sundhedsassistent:</u></p> <p>Under alle besøgene er medarbejderen opmærksom på at imødekomme borgernes ønsker og behov. Medarbejderen har et godt kendskab til tre ud af de fire borgere, trods det, at medarbejderen ikke kommer fast hos borgerne.</p> <p>En borger skal ifølge planen have hjælp til toiletbesøg. Borgeren ønsker dog ikke hjælp til denne opgave og modsiger sig hjælpen ved besøget. Medarbejderen forsøger i første omgang at motivere borgeren til toiletbesøg, men borgeren nægter dette. Medarbejderen respekterer borgerens valg og oplyser, at hun kommer senere, hvis borgeren skulle have brug for hjælp til toiletbesøg.</p> <p>En anden borger ønsker at få hjælp til at få varmet lidt mad, dette er normalt ikke en ydelse, som leveres om aftenen, men medarbejderen vælger at hjælpe med opgaven, idet borgeren er småtspisende. Dette er til stor glæde for borgeren, som straks spiser den opvarmede mad. Under de to andre besøg har medarbejderen ligeledes fokus på at medinddrage borgerne i opgaverne, dette gøres primært ved, at medarbejderen fortæller om sine handlinger og afventer borgernes accept.</p> <p><u>Observationsstudie af to aften-vurderingsbesøg ved social- og sundhedsassistent:</u></p> <p>Ved begge besøg er medarbejderen opmærksom på at italesætte formålet med besøget, og at spørge ind til borgernes rutiner, ønsker og behov.</p>

	<p>Medarbejderen imødekommer de frembudte ønsker og behov i det omfang, det har med medarbejderens vagt at gøre.</p> <p>I begge tilfælde identificerer medarbejderen nogle behov hos borgerne, som borgerne ikke selv var opmærksomme på, og medarbejderen sikrer tilsagn til at handle på dette. Hos begge borgere fortæller medarbejderen, at de enten ses senere på aftenen, eller at hun kommer igen næste dag, hvilket borgerne udtrykker glæde ved at få at vide.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Borgerens fysiske ressourcer er stærkt begrænset, grundet borgerens helbredsmæssige tilstand. Medarbejderen italesætter, når borgeren skal vende sig, så borgeren selv kan hjælpe lidt til. Borgeren kan anvende sin ene hånd, og borgeren anvender denne til at holde sengehesten, når borgeren ligger til den ene side.</p> <p>Når borgeren er kommet op i sin særligt tilpassede el-kørestol, kan borgeren selv rede hår og komme rundt i sin bolig. Medarbejderen oplyser, at det er vigtigt for borgeren at gøre mest muligt selv, men at borgeren bedst kan dette, når han sidder i sin kørestol.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og tilberedning af morgenmad:</u></p> <p>Under plejen er medarbejderen opmærksom på at medinddrage borgeren i de opgaver, som borgeren selv kan mestre. Medarbejderen giver borgeren tid og rum, så borgeren på en stille og rolig måde selv udfører mange små plejemæssige opgaver. Også i forhold til forflytninger og mobilisering i boligen er der helt faste rutiner for, hvad borgeren gør, og hvad medarbejderen skal hjælpe med.</p> <p><u>Observationsstudie af fire aftenbesøg ved social- og sundhedsassistent:</u></p> <p>Medarbejderen er opmærksom på, at der ved alle fire besøg arbejdes med at medinddrage borgernes ressourcer på forskellig vis. Medarbejderen giver borgerne tid og mulighed for at udfører opgaverne selv. Fx i forhold til forflytninger og mobilitet. Dertil oplyser medarbejderen til tilsynet, at der på borgerens første besøg forsøges at motivere borgeren til at vaske op efter aftensmaden. Hvis dette ikke er blevet gjort, ordner medarbejderen dette på det sidste besøg.</p> <p><u>Observationsstudie af to aften-vurderingsbesøg ved social- og sundhedsassistent:</u></p> <p>Medarbejderen hjælper ikke borgerne på fysisk vis under vurderingsbesøgene, men medarbejderen italesætter flere gange, at hjælpen fra hjemmeplejen ikke har til formål at overtage borgernes ressourcer, men udelukkende har til formål at understøtte borgerne med det, borgerne ikke selv kan, og kun for en kortere periode. Medarbejderen roser og anerkender den ene borger for selv at have varmet lidt aftensmad og sørget for drikkevarer, da borgeren ikke havde været i stand til dette den foregående dag. Den anden borger anerkendes for at kunne komme rundt i boligen og være i stand til at tilberede mad på egen hånd.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at alle medarbejderne under observationsstudierne udviser en respektfuld og venlig kommunikation og adfærd, og medarbejderne respekterer borgernes autonomi samt sikrer borgerne medinddragelse i opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor de har fokus på at anvende borgernes ressourcer i størst muligt omfang.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Den faste medarbejder har indgående kendskab til opgavens omfang, og medarbejderen tager styringen på plejeforløbet. Medarbejderen italesætter over for vikaren, at han nok skal sige til, når han behøver hjælp. Medarbejderne fordeler opgaverne mellem sig, så vikaren primært foretager praktiske opgaver, som at finde tøj og remedier frem, mens den faste medarbejder foretager borgerrelaterede opgaver, som personlig pleje. Den personlige pleje udføres i et tempo, der tager udgangspunkt i borgerens vaner og behov, mens borgeren stadig er i sengen. De praktiske opgaver udføres efter, at borgeren er hjulpet over i sin kørestol. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og tilberedning af morgenmad:</u></p> <p>Hjælpen er organiseret således, at der først redes seng, og derefter hjælpes borger på toilettet. Under borgerens toiletbesøg arbejder medarbejderen i køkkenet og tilbereder borgerens morgenmad. Derefter udføres den personlige pleje på badeværelset, hvorefter borgeren kører ind i stuen, og borgeren får hjælp til støttestrømpe og benskinne. Afslutningsvist spiser borgeren sin morgenmad, og medarbejderen forlader boligen.</p> <p>Under besøget ringer telefonen en gang, og medarbejderen tager telefonen og taler med en sygeplejerske om en borgerproblematik. Tilsynet spørger ind til forstyrrelsen, som viser sig at være en akut opstået problematik, som ikke kunne være løst på anden vis. Tilsynet bemærker, at medarbejderen undskylder forstyrrelsen over for borgeren og forklarer kort, at det var en akut situation.</p> <p><u>Observationsstudie af fire aftenbesøg ved social- og sundhedsassistent:</u></p> <p>Medarbejderen har ikke fået orienteret sig om dagens plan, før ruten igangsættes. Dette medfører, at der køres ud til et besøg, som medarbejderen ikke har på sin plan, og dette opdages først, da medarbejderen er kørt ud til adressen. I forhold til et andet besøg opdages det først, da medarbejderen står foran borgerens dør, at besøget drejer sig om en medicindispenseringsopgave. Medarbejderen vælger at besøget udsættes til senere på ruten, hvor tilsynet ikke er med. Medarbejderen oplyser, at det normalt er praksis, at journaler og planer altid tjekkes, før ruten starter. På tilsynsdagen har der været personalemøde, og medarbejderen er således blevet forsinket, og hun oplyser til tilsynet, at dette er grunden til, at hun ikke har fået orienteret sig, før ruten startede.</p> <p>Det observeres, at medarbejderen ikke har de rette remedier til at kunne udføre evt. plejeopgaver hos borgerne. Medarbejderen oplyser til tilsynet, at der ikke forefindes remedier på depotet. Medarbejderen har derfor valgt at ruten går forbi et supermarked for at købe vaskeklude m.v., så der er mulighed for at sikre en god pleje for borgerne.</p> <p>I forhold til dokumentationsarbejdet observeres det, at medarbejderen ikke dokumenterer løbende efter hvert besøg. Medarbejderen oplyser til tilsynet, at dette normalt foregår tidstro, men grundet tilsynets tilstedeværelse dokumenteres der først senere. Tilsynet bemærker, at enkelte af observationerne, fx i forhold til medicinopgaver, ville være hensigtsmæssige at få dokumenteret under besøget for derved at undgå utilsigtede hændelser.</p>

	<p><u>Observationsstudie af to aften-vurderingsbesøg ved social- og sundhedsassistent:</u></p> <p>Medarbejderen orienterer sig grundigt i borgernes journaler, inden hun forlader kontoret, og igen når hun står foran borgerens dør. Medarbejderen italesætter opmærksomhed på, at der kan være sket ændringer fra hun kørte fra kontoret, til at hun ankommer ude hos borgerne. Medarbejderen arbejder i et roligt tempo, der er tilpasset vurderingsopgaven og borgernes behov. På denne måde udviser medarbejderen i sin adfærd, at hun har god tid til borgerne. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at der i tre af observationsstudierne foregår en hensigtsmæssig organisering af den hjælp, borgerne modtager. Det er dog tilsynets vurdering, at der i det ene observationsstudie forekommer flere eksempler på uhensigtsmæssig organisering, der tillægges manglende orientering og overblik over opgaverne på kørelisten, mangel på plejeredier samt uhensigtsmæssig prioritering af dokumentationsarbejdet vedrørende medicinopgaver, der ikke sker tidstro.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Borgeren inddrages ikke i praktiske gøremål under tilsynets besøg. Medarbejderne foretager praktiske gøremål, såsom at fylde luft i hjulene på borgerens kørestol, rede borgerens seng og håndtere affald. Borgerens hjem fremtræder rodet, men den faste medarbejder oplyser, at dette er i overensstemmelse med borgerens ønske. Tilsynet bliver ligeledes oplyst, at borgeren efterfølgende selv anretter morgenmad.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og tilberedning af morgenmad:</u></p> <p>Medarbejderen sikrer under besøget, at hjemmet fremtræder ryddeligt og rengjort. Fx ryddes der op i køkkenet og på badeværelset, hvor toilettet rengøres med børste. Affald tages med ud efter besøget.</p> <p><u>Observationsstudie af fire aftenbesøg ved social- og sundhedsassistent:</u></p> <p>Under de fire tilsyn observeres det, at medarbejderen ikke vasker op eller rydder op i køkkenet efter aftensmaden. Medarbejderen oplyser, at dette normalt hører til det sidste tilsyn på vagten. Derved gives borgeren mulighed for selv kunne gøre så meget som muligt.</p> <p>Hos en borger observeres det, at borgeren ikke har sengelinned på dynen. Der er netop kommet rent vasketøj fra vaskeriet, som står foran borgerens dør. Medarbejderen tager dette med ind og finder et rent sengelinned frem og lægger det på sengen.</p> <p><u>Observationsstudie af to vurderingsbesøg ved social- og sundhedsassistent:</u></p> <p>Ikke relevant.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Medarbejderne indleder plejeforløbet med at udføre håndhygiejne og iføre sig handsker og plastforklæde. Den ene medarbejder foretager den personlige pleje, mens den anden medarbejder primært assisterer medarbejderen. Til den øvre pleje anvender medarbejderen vaskehandsker, mens der anvendes vaskefad og skumklude i forbindelse med nedre pleje.</p>

Borgeren bliver smurt med barrierecreme bagtil for at beskytte borgerens hud mod forværring omkring borgerens tryksår. Plejen foregår i overensstemmelse med de hygiejniske principper, og medarbejderen udfører håndhygiejne mellem handskeskift. Medarbejderen hjælper borgeren med påklædning og korrekt påsætning af benskinne. Herefter forflyttes borgeren via loftlift til sin kørestol. Medarbejderne håndterer liftten på fortrolig vis.

Den faste medarbejder italesætter over for borgeren, at der ikke er flere vaskehandsker, og at plejen derfor vil foregå med skumklude de efterfølgende par dage, da vaskehandsker ikke er tilgængelige på depotet.

Medarbejderne udfører håndhygiejne, inden boligen forlades.

Observationsstudie af personlig pleje og tilberedning af morgenmad:

Borgeren kører selv ud på badeværelset, hvor borgeren med let guidning forflyttes til toilettet. Borgeren lades alene under toiletbesøget, og døren lukkes.

Da borgeren er færdig, kaldes der på medarbejderen. Den øvre og nedre pleje foregår, mens borgeren sidder på toilettet - denne tilgang anvendes ifølge medarbejderen både pga. pladsmangel, men også fordi borgeren foretrækker denne løsning. Plejen udføres i samarbejde med borgeren. Medarbejderen er opmærksom på at få vasket og tørret grundigt. Fx bemærkes det, at borgeren har en knyttet hånd (grundet lammelse), hvor medarbejderen er meget omhyggelig med at få vasket inde i hånden og efterfølgende tørret grundigt.

Da borgeren er påklædt, forflyttes borgeren til kørestol, og medarbejderen hjælper med tandbørstning, som udføres meget grundigt med en el-tandbørste.

Under plejen følger medarbejder de hygiejniske retningslinjer på korrekt vis. Medarbejderen oplyser efterfølgende til tilsynet, at der mangler remedier til plejen, depoterne er tomme. Borgeren er blevet bedt om at indkøbe engangsvaskeklude.

Borgeren hjælpes støttestrømpe og benskinne på, dette gøres på en faglig korrekt måde.

Observationsstudie af fire aftenbesøg ved social- og sundhedsassistent:

Under alle fire besøg er medarbejderen opmærksom på at få sprittet hænderne, før besøget opstartes. Dertil benyttes der handsker under plejeopgaverne, og medarbejderen sikrer, at hænderne bliver vasket eller sprittet efter aftagning af handskerne.

Det observeres, at der i forhold til et besøg ikke er overensstemmelse mellem medicinlisten og den dispenserede medicin i doseringsæsken. Ved nærmere undersøgelse viser det sig, at det er medicinskemaet, der mangler opdatering, og at den dispenserede medicin stemmer overens med lægens ordination.

Ved det andet besøg observeres det, at der mangler anbrudsdato på en insulinpen og navn på to insulinpenne. Dertil bemærkes det, at medarbejderen ikke har direkte kendskab til handlingsanvisningen i forhold til den opgave, der skal leveres under tilsynet. Medarbejderen arbejder med at løse opgaven på anden måde, som umiddelbart skønnes mindre faglig korrekt.

I forhold til tredje besøg har medarbejderen fokus på, at borgerens funktionsniveau ikke svarer til de visiterede ydelser. Medarbejder er meget opmærksom på borgerens helhedssituation. Det bemærkes, at borgeren ligeledes har meget svært ved at åbne døren, og at borgeren fremtræder faldtruet.

	<p>Medarbejderen oplyser, at der er bestilt Bekey, men at systemet ikke er blevet oprettet, selv om det fremgår af journalen.</p> <p>I den efterfølgende dialog giver medarbejderen udtryk for bekymring for borgerens situation, og medarbejderen oplyser, at en vurderingsblok nok ville være den bedste løsning. Medarbejderen er dog lidt tilbageholdende med at anmode om dette, idet der opleves manglende tid og kapacitet i gruppen.</p> <p><u>Observationsstudie af to vurderingsbesøg ved social- og sundhedsassistent:</u></p> <p>Medarbejderen udfører ikke plejereleterede opgaver på de observerede vurderingsbesøg. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderen er yderst opmærksom på borgernes helbredsmæssige situationer. Hos en borger bemærker medarbejderen, at borgeren har ødemer og udslæt på benene, og medarbejderen tilbyder borgeren hjælp til at behandle dette. Hos den anden borger er medarbejderen særligt opmærksom på borgerens smerteproblematik og væskeindtag, som medarbejderen følger op på.</p> <p>Medarbejderen foretager håndhygiejne, inden hun går ind hos borgerne, og inden boligen forlades.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov og med et stort fokus på den rehabiliterende tilgang.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i alle observationsstudierne yder en særdeles helhedsorienteret og individuel indsats over for borgerne, og at de udfører håndhygiejne i overensstemmelse med gældende retningslinjer.</p> <p>Dog vurderes det, at der i et af observationsstudierne bemærkes flere mangler, som kræver en målrettet indsats, herunder forhold relateret til medicin håndtering, opfølgning på igangværende indsatser og behovet for en fornyet vurdering af borgerens behov.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet foretager interviews med tolv borgere, som generelt giver udtryk for at opleve tryghed og øget livskvalitet ved at modtage hjemmepleje. En borger er særligt glad for at have fået installeret BeKey, som er en stor lettelse for borgeren.</p> <p>Tre borgere påpeger dog områder, der gør dem mindre trygge. Den ene borger har ligeledes fået installeret BeKey, men borgeren er utryg ved dette og ønsker det re-etableret uden BeKey, da borgeren har oplevet, at medarbejderne er gået ind uden at ringe på. Borgeren oplyser, at hun barrikaderer døren om natten, da hun er utryg ved tanken om, at der kan komme fremmede ind i hendes hjem. En anden borger beskriver tryghed, når hjælpen leveres af faste medarbejdere, men borgeren oplever mindre tryghed, når hjælpen tilbydes af vikarer. Tredje borger oplever, at det er mindre trygt, at hjælpen tilbydes på forskellige tidspunkter, da borgeren nogle gange kan få følelsen af at være glemt. Desuden beskrives det, at nogle medarbejdere har sproglige barrierer, som bidrager til en lidt utryg følelse.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Helt bestemt - de er så søde alle sammen".</i> • <i>"Tilgangen fra medarbejderne gør mig tryk - de informerer om, at de går på ferie, eller hvornår de holder fri - det er rart".</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det gør mig tryk, at jeg har den samme hjælper, stort set hver dag".</i>
Selvbestemmelse	<p>Generelt oplever alle borgerne selvbestemmelse i hverdagen, og flere borgere beskriver, at det særligt skyldes, at tidspunktet for hjælpen er tilpasset deres ønsker og behov. En borger oplyser at være mindre tilfreds med, at medarbejderne ikke må handle i et billigt supermarked tæt ved borgerens bopæl, men at de skal handle ind i et dyrere supermarked, grundet de kommunale aftaler.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De spørger mig hver gang, om alt er som det skal være, eller om jeg ønsker noget anderledes".</i> • <i>"Hvis jeg fx har en aftale tidligere på dagen, så tilpasser de bare tiden".</i> • <i>"Det kan dog være irriterende, at man ikke altid har indflydelse på, hvornår hjælpen kommer".</i>
Livets afslutning	<p>Borgerne beskriver, at de ikke har talt med medarbejderne vedrørende livets afslutning. Flere af borgerne giver udtryk for, at de er trygge ved medarbejderne, men ikke har lyst til at tale om dette emne, da de ikke oplever, at døden er nært forestående.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg vil være tryk ved at tale om det, men jeg vil gerne vente til det bliver mere aktuelt... Det er svært at relatere til, som jeg har det lige nu".</i> • <i>"De er søde alle sammen, men jeg taler ikke med dem om andre ting end det, som indsatsen handler om - jeg er jo ikke ved at dø".</i> • <i>"Jeg taler med mine pårørende om dette".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størstedelen af borgerne generelt oplever tryghed og øget livskvalitet ved at modtage hjælp fra hjemmeplejen. Dog beskriver tre borgere mindre tryghed, hvilket er relateret til installation af BeKey, anvendelsen af vikarer samt det svingende tidspunkt for levering af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse i hverdagen. Ligeledes vurderes det, at borgerne ikke har talt med medarbejderne vedrørende livets afslutning, og at flere af borgerne heller ikke ønsker at tale om dette, da de ikke oplever, at døden er nært forestående.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Borgerne beskriver generelt tilfredshed med hjælpen til personlig pleje og støtte, og de beskriver generelt, at kvaliteten af hjælpen er god. Enkelte borgere beskriver, at de ikke modtager hjælp til personlig pleje, trods at dette fremgår af ydelserne, mens andre borgere oplever, at kvaliteten er svingende.</p> <p>To borgere oplever, at medarbejderne ofte har travlt, men de beskriver at være tilfredse med hjælpen, særligt fra de faste kontaktpersoner.</p> <p>En borger savner oplysninger om, hvilken hjælp hun kan få fra klippekortsordningen, og hvornår hjælpen kan gives. Borgeren oplever, at det foregår lidt tilfældigt, og hun vil gerne vide, hvor mange timer hun har sparet op. Borgeren fortæller, at hun har spurgt nogle medarbejdere, men at disse ikke har kunnet svare.</p> <p>En anden borger giver udtryk for, at det ikke er alle medarbejderne, der ved, hvordan de skal håndtere borgerens kateter, men da borgeren selv kan vejlede medarbejderne, problematiseres det ikke.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De tilbyder mig altid ekstra hjælp... Ikke, at jeg har brug for det, men det er rart, at de spørger".</i> • <i>"De gør det så godt".</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"De er alle sammen meget flinke"</i>. <p>Borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og flere borgere nævner, at medarbejderne motiverer dem hertil. Ligeledes oplever borgerne, at medarbejderne lytter til dem, og at de tilbyder kompenserende hjælp ved behov.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De dage, hvor jeg er frisk, gør jeg så meget som muligt selv"</i>. • <i>"Generelt er medarbejderne gode til at få mig til at gøre så meget som muligt selv... De er altid gode til at lytte til mine behov"</i>. • <i>"De giver mig kluden i hånden, og så vasker jeg mig de steder, jeg kan nå"</i>. <p>Alle borgerne beskriver at få medicinen udleveret rettidigt. Flere af borgerne får udleveret medicin til selvadministration, og de udtrykker tilfredshed herved.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der kommer en morgen og aften og giver mig pillerne"</i>. • <i>"De hælder det op i æggebægeret - så er det lettere for mig"</i>. <p>Størstedelen af borgerne har kendskab til klagemuligheder i tilfælde af, at de oplever utilfredshed. Borgerne vil generelt kontakte deres faste kontaktperson eller ringe til medarbejderne på kontoret. Flere borgere fortæller, at de har fået udleveret et telefonnummer til kontoret. To borgere udtrykker, at de er i tvivl herom.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har fået udleveret telefonnummeret, men har heldigvis ikke haft behov for at beklage mig"</i>. • <i>"Der er altid nogle, man kan kontakte pr. telefon - også om søndagen"</i>.
Observation	<p>Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes behov.</p> <p>Borgerne ses soignerede, svarende til deres ønsker og levevis. Det samme gør sig gældende for borgernes boliger.</p> <p>Borgernes hjælpemidler ses tilfredsstillende rengjorte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Borgerne har lidt svingende oplevelser af, om de oplever kontinuitet af hjælpen alt efter, hvilket område de tilhører.</p> <p>Størstedelen af borgerne oplever kontinuitet, og de oplever, at hjælpen primært leveres af faste medarbejdere, men de nævner, at der i ferieperioder kan være afløsere, dog uden at dette problematiseres. Tre borgere oplever, at der kan være mange forskellige medarbejdere, også i forbindelse med skærmBesøg. Borgerne nævner, at medarbejderne ikke altid er bekendte med den hjælp, borgerne skal have, hvorfor borgerne oplever at skulle forklare sig.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har primært de samme faste hjælpere... I deres fravær kommer der vikarer eller afløsere, men de er nu også søde og rare, og de er bestemt ikke dårlige"</i>. • <i>"Jeg har en fast hjælper, og hun kommer her tit. De andre dage er der forskellige... det kan være anstrengende at skulle forklare sig hele tiden"</i>. • <i>"Der kommer mange forskellige... Jeg kan bedst lide, når det er faste medarbejdere"</i>. • <i>"Jeg fortæller, hvordan de skal hjælpe mig, men det er der jo mange borgere, der ikke er i stand til"</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med hjælpen og kvaliteten af den personlige pleje og støtte. Det vurderes, at en borger efterspørger individuel information om klippekortsordningen. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Ligeledes vurderes det, at borgerne får udleveret deres medicin rettidigt, og at de er soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Tilsynet vurderer, at størstedelen af borgerne oplever tilfredshed med kontinuiteten, men at tre borgere oplever, at vikarer ikke altid er bekendte med den hjælp, borgerne skal have, og at borgerne derfor skal forklare sig.

Mål 3: Kontakt

Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Alle borgerne giver generelt udtryk for, at medarbejderne møder dem med en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der udvises respekt for privatlivet. To pårørende beskriver, at de er særligt glade for, at medarbejderne taler på en ligeværdig og respektfuld måde over for borgeren, trods borgeren er svært påvirket af demenssygdom. En enkelt borger oplever, at nogle vikarer har sproglige barrierer, som gør kommunikationen svær. En anden borger oplever, at medarbejderne er søde og venlige, men en gang imellem betvivler medarbejderne hendes udsagn.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har god dialog med alle dem, der kommer, der er en helt familiær stemning mellem os... det er nu hyggeligt"</i>. • <i>"Alle er venlige, og jeg gør også meget ud af selv at være i godt humør... Det smitter selvfølgelig af på medarbejderne"</i>. • <i>"De taler ordentligt - og ellers smider jeg dem ud"</i>. • <i>"Der er en god jargon, de er alle så søde og flinke... Og de banker altid på og præsenterer sig"</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne og to pårørende generelt oplever, at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der ligeledes udvises respekt for privatlivet.

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

Emne	Data
Overgange	<p>Halvdelen af borgerne kan redegøre for oplevelser vedrørende nylige sektorovergange mellem hospitalet og hjemmeplejen. To borgere kan ikke redegøre herfor, mens de øvrige borgere ikke har nylig erfaring med sektorovergange.</p> <p>Borgerne beskriver, at medarbejderne altid er gode til at følge op på deres indlæggelser, og de beskriver tryghed herved. Borgerne oplever, at medarbejderne er gode til at spørge ind til borgernes oplevelser og velbefindende, og borgerne nævner, at medarbejderne udviser stor omsorg. To borgere, oplyser, at Visitationen har været med inde over, og at der er sørget for hurtig hjælp.</p> <p>En borger siger; <i>"Min faste hjælper var helt eminent til at følge op... Alle, der er kommet her, har vidst, hvad jeg har været igennem, og alle har udvist omsorg for mig"</i>.</p>

	<p>Størstedelen af borgerne har indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde med deres læge, og flere borgere beskriver, hvordan medarbejderne altid sikrer sig samtykke til at kontakte lægen, og medarbejderne orienterer borgerne efterfølgende. Fire borgere beskriver, at de ikke har kendskab hertil.</p> <p>To pårørende (til samme borger) oplever, at en stor del af lægekontakten er overladt til dem, og de har et ønske om, at medarbejderne involverer sig mere med borgerens læge. De pårørende oplever, at borgerens helbred er for nedadgående, og de ønsker derfor medarbejdernes faglige vurdering til at indgå i sparring med lægen. Borgeren er for nyligt overgået til hjemmeplejen, så de pårørende er lidt usikre på, hvad de kan forvente, og de efterspørger forventningsafstemning, så ansvarsfordelingen tydeliggøres.</p> <p>Borgerne har forskellige oplevelser vedrørende det interne samarbejde i medarbejdergruppen. Seks borgere har indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde, mens tre borgere ikke har samme oplevelse, hvilket begrundes med vikarernes manglende viden om den hjælp, borgerne modtager. Tre borgere giver udtryk for ikke at have vished herom.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Man kan mærke, at de har talt sammen, for de er gode til at overtage, hvor den forrige slap".</i> • <i>"Jeg ved, at medarbejderne arbejder i mindre grupper/teams, og at de holder møder".</i> • <i>"Hvis jeg fx spørger aftenvagten, hvem der kommer dagen efter, vides det ikke".</i>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne har særdeles positive oplevelser vedrørende medarbejdernes måde at håndtere udskrivelser på. Borgerne oplever tryghed og omsorg fra medarbejdernes side. Det er tilsynets vurdering, at størstedelen af borgerne oplever, at medarbejderne har et godt samarbejde med deres læge samt internt i medarbejdergruppen. Dertil oplever tre borgere, at det interne samarbejde ikke er synligt, grundet vikarernes manglende viden om den hjælp, de skal levere.

Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Tre borgere modtager den kommunale madservice, og de udtrykker tilfredshed med smagen og kvaliteten af maden.</p> <p>En borger giver dog udtryk for at være mindre tilfreds med, at den mindste bestilling er tre leveringer ugentligt. En anden borger oplever, at den varme mad ofte leveres meget tidligt (ca. kl. 15), og borgeren beskriver, at maden jo så er kold, når den skal spises. Tilsynet vender borgernes beskrivelser ved tilbagemeldingen med ledelsen, som oplyser, at de vil følge op herpå.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de borgere, der modtager den kommunale madservice, er tilfredse med madens smag og kvalitet. Dog har to borgere bemærkninger vedrørende minimumsbestilling og tidspunkt for levering.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Emne	Data
<p>Fokus i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet er fokus på den rehabiliterende tilgang og trivslen hos borgerne og medarbejderne. Medarbejderne nævner, at der har været mange drøftelser vedrørende den rehabiliterende tilgang, og de beskriver øget fokus herpå.</p> <p>Trivslen har været et prioriteret emne, særligt grundet den nye organisering, hvor de to områder (Bispebjerg og Nørrebro) er flyttet til samme matrikel. Her har der særligt været fokus på at udvikle et godt arbejdsfællesskab. Vedrørende borgernes trivsel er borgerne blevet interviewet omkring "Hvad er vigtigt for dig?" med henblik på at opnå kendskab til og imødekomme borgernes ønsker.</p> <p>Ydermere beskriver nogle medarbejdere, at de har haft drøftelser i grupperne omkring kommunikation, herunder emnet "at møde borgeren i øjenhøjde", men det er dog ikke alle, der erindrer dette.</p> <p>Medarbejderne nævner, at UTH-arbejdet er højt prioriteret, og de oplever, at der løbende tages emner op til læring. Endvidere arbejdes der med auditeringsskemaer, som også identificerer forbedringsområder.</p> <p>Et fokusområde, som medarbejderne har øget opmærksomhed på, er "ensomhed". Borgerne screenes for ensomhed, og gennem puljemidler (ensomhedspulje) kan der arrangeres ture og oplevelser, der ikke indgår i klippekorts-regnskabet. Flere borgere har benyttet muligheden, men medarbejderne oplever stadig, at mange borgere skal motiveres hertil.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at hjemmeplejen afholder hygiejneuge en gang om året. Ydermere har kvalitetssygeplejersken deltaget på diverse møder, og kvalitetssygeplejersken har fx haft UV-lyskasse med for at øge fokus på god håndhygiejne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det kun er sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, der har fået implementeret e-tavlerne, men de giver udtryk for at glæde sig til at blive oplært til dette. Medarbejderne oplever ikke, at social- og sundhedsassistenterne videreformidler information fra e-tavlemøderne til deres faggruppe.</p> <p>Medarbejderne kan ikke erindre, at der har været talt om den sundhedsfaglige dokumentation, men de nævner, at Cura-læringsteam kan hjælpe ved behov herfor.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 3</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejdere kan redegøre for dele af elementerne i kvalitetsarbejdet, som er i kongruens med ledelsens beskrivelser. Dog er der flere af ledelsens beskrivelser vedrørende fx dokumentation, vidensdeling fra e-tavlemøder og kommunikation, som medarbejderne ikke kan give udtryk for at genkende.</p>	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd i hverdagen. Hertil beskrives fokus på, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Møde borgeren i øjenhøjde. • Være lyttende. • Have et åbent og imødekommende kropssprog. • Tage overtøjet af, når de går ind hos borgerne for at signalere nærvær. • Ringe på døren, selv om borgeren har BeKey-låsesystem, så borgeren er forberedt på besøget. <p>Hos borgere med demens har medarbejderne særligt fokus på at møde borgerne med et åbent, positivt og inviterende kropssprog. Endvidere anvendes fysisk berøring og en guidende tilgang. For at understøtte borgeren i at huske og bevare sin værdighed, anvender og gennemgår medarbejderen ofte borgers kalender, hvor aftaler skrives ned og italesættes.</p> <p>Hos borgere med demens er der endvidere særligt fokus på at sikre kontinuitet, så borgeren primært stifter bekendtskab med et lille team af medarbejdere.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne har fokus på at sikre ajourføring af besøgsplanen, så den altid fremstår med aktuelle oplysninger, baseret på dialog med borgeren, omkring borgerens individuelle ønsker, behov og vaner. De fleste borgere modtager, som noget af det første, en ydelse i form af en vurderingsblok, hvor medarbejderne hen over nogle dage udarbejder en udredning af borgerens behov i samarbejde med borgeren. Hvis der er pårørende i hjemmet, kan disse eventuelt inddrages, afhængigt af borgerens ønsker.</p> <p>Klippekortsordningen anvendes til at imødekomme borgernes individuelle ønsker til fx at få klippet negle, foretage indkøb, gåture, cafébesøg, samtale eller ekstra rengøring. Flere borgere sparer klip op, så de får en lidt større tur ud af det. Medarbejderne dokumenterer klip i observationer eller i borgernes handlingsanvisninger.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at en rehabiliterende tilgang handler om at yde hjælp til selvhjælp ved at involvere borgerne mest muligt i daglige hverdagsaktiviteter, som fx at smøre mad og indgå aktivt i personlig pleje. Det overordnede fokus er at anvende borgernes ressourcer i størst muligt omfang for at mindske funktionstab. Medarbejderne redegør for, hvordan de anvender vaskehandsker i den personlige pleje, da disse understøtter en rehabiliterende tilgang. Det er medarbejdernes erfaring, at borgerne har nemmere ved at vaske sig selv med vaskehandsken frem for almindelige vaskeklude.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne oplyser, at borgernes stillingtagen til genoplivning fremgår på forsiden af Cura, efter at lægen har været i dialog med borgeren herom og dokumenteret samtalen i notat i Cura. Medarbejderne har ikke set beskrivelser i livshistorien, der relaterer sig til livets afslutning, men de fortæller, at terminale borgere ofte varetages af social- og sundhedsassistenter eller sygeplejersker.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at det primært er social- og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne, der står for kontakt, opfølgning og dokumentationsarbejdet, når en borger er indlagt. Ved udskrivelse af borgerne kan medarbejderne dog godt være dem, der tager imod borgerne, men de udfører ikke TOBS. Medarbejderne er ikke helt bekendte med ansvarsfordelingen i forbindelse med udskrivelse, men medarbejderne italesætter, at de føler sig kompetente til opgaven, når de skal ud til ny-udskrevne borgere.</p>

	<p>Nogle af medarbejderne oplyser, at der har været triageringsmøder to gange ugentligt, hvor de blev oplyst om særlige ændringer hos borgerne. Dog er møderne pauseret grundet flytningen. Medarbejderne har hørt, at der skulle være planer om tværfaglige møder, men de beskriver, at de ikke er implementeret endnu. Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er begrænset, da nogle af sygeplejerskerne ofte først møder, når social- og sundhedshjælperne er kørt ud til borgerne. Dog opleves der velvillighed til sparring, hvis der ytres behov herom til lederne.</p> <p>Medarbejderne orienterer sig i Cura, læser fællesopgaver på borgerne og tjekker kørelisten for at sikre opfølgning på borgerne. Ligeledes viderefører de deres observationer i Cura eller mundtligt til kolleger i vagtskiftet. Ved behov for en terapeutisk vurdering sender medarbejderne en anmodning til Visitationen.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd og for, hvorledes de sikrer borgernes autonomi og medindflydelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes kan redegøre for den rehabiliterende tilgang. Det vurderes, at medarbejderne ikke har indgående kendskab til ansvarsfordelingen ved udskrevne borgere, og at medarbejderne ikke længere oplever, at tværfaglig sparring med sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter indgår som en naturlig del af deres arbejde.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for faktorer, der sikrer hensyntagen til borgernes tryghed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre kontinuitet, fx gennem kontaktpersonssystem. • Overholde aftaler og kontakte borgeren pr. telefon, hvis man er forsinket. • Informere borgeren om, hvem der er borgerens kontaktperson. • Udlevere nødkald, fx til faldtruede borgere, og reagere hurtigt herpå. • Installere og anvende BeKey. • Vise Id-kort/præsentere sig. <p>Ligeledes redegør medarbejderne for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til at skabe sikkerhed for borgerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Et ryddeligt hjem, hvor borgeren kan bevæge sig ubesværet rundt. • Oplæring i at anvende borgerens lift/hjælpemidler på fortrolig vis. • Observation af hud - herunder rødme, tryk, folder i hud/tøj/ble og symptomer på svamp. • Sikre tilstrækkelig væskebalance - som kan forebygge dehydrering og fald. Vigtigt at give sig tid til at drikke et glas vand sammen med borgeren, så borgeren kan spejle sig i medarbejderen. • Forebyggelse af UVI, herunder anvendelse af værnemidler og god hygiejne. <p>Medarbejderne kan redegøre fagligt korrekt for den kontrol, der skal udføres i forbindelse med medicinadministration.</p> <p>Hertil beskrives fokus på at orientere sig i handlingsanvisningen vedrørende ”Støtte til medicinindtagelse”, så medicinen gives på den måde, borgeren</p>

	ønsker og er vant til. Medarbejderne oplyser, at de kontakter en sygeplejerske og indberetter UTH ved konstaterede fejl. Medarbejderne udtrykker opmærksomhed på at sikre sig, om borgeren skal have ikke dispensérbar medicin, og de sikrer sig altid kvittering heraf.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre borgernes tryghed, og for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til borgernes sikkerhed. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for den kontrol, der skal laves i forbindelse med medicinadministration, og for deres fokus på at orientere sig i handlingsanvisningen vedrørende "Støtte til medicinindtagelse".

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at de orienterer sig i borgerens besøgsplan og i den seneste dokumentation, inden de kører ud til borgeren, for at sikre sig kendskab til borgerens ønsker og status, så de kan være så forberedte som muligt. Medarbejderne aftaler på forhånd med en kollega, hvis de skal være to om en borger. Medarbejderne oplever ikke forstyrrelser ofte, men det kan hænde, at en kollega eller disponenten ringer, og at de har akut behov for hjælp. I disse tilfælde gør medarbejderne sig hurtigt færdige, og de må eventuelt komme retur. Det sker dog yderst sjældent. Det sker også, at der mangler remedier, som handsker eller vaskeklude, da dette ikke altid er til rådighed på depotet, og at de derfor må indkøbes remedier i et supermarked eller ved at bede borger/pårørende om at gøre det. Dette er dog ligeledes beskrevet og vurderet tidligere i rapporten.</p> <p>Ved ændringer i en borgers tilstand kontakter medarbejderne en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, der kan udføre TOBS, og eventuelt tilkalde en læge. Hvis det vurderes meget akut, ringe de 112.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at de oftest dokumenterer løbende, mens observationer og handlinger er friske i erindringen. På hektiske dage er det sket, at medarbejderne dokumenterer på deres devices i aftentimerne derhjemme, men det sker ikke ofte. I dagligdagen er der planlagt dokumentationstid i deres køreliste.</p> <p>Medarbejderne er fortrolige med dokumentationsarbejdet, og de oplever gode muligheder for sparring med kolleger eller IT-kyndige medarbejdere, der er behjælpelige ved behov.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne oplyser, at de anvender VAR-portalen til at søge nyeste viden om sygeplejefaglige instrukser, som fx viden om kompressionsbehandling. Endvidere anvendes Cura-vejledning, teams og KK-net til fremsøgning af procedurer. Medarbejderne har en app på deres devices, der sikrer direkte adgang til vejledninger og procedurer, og medarbejderne beskriver, at de er fortrolige med anvendelsen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet og for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data

Besøgsplan	<p>Medarbejderne udarbejder besøgsplanen på baggrund af borgerens vaner og behov, og endvidere beskrives adgangsforhold og tiltaleform. Besøgsplanen indeholder overskrifter, og beskrivelser fremgår i punktform for at sikre overskuelighed.</p> <p>Beskrivelserne er individuelt tilpasset, og de beskriver på en handlevejledende måde borgerens ressourcer og den hjælp, medarbejderne skal yde. Besøgsplanen indeholder henvisning til handlingsanvisningerne for "Støtte-til"-indsatser.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne beskriver, at handlingsanvisninger primært udarbejdes af sygeplejefaglige kolleger, da størstedelen af handlingsanvisningerne hører under Sundhedsloven. Medarbejderne anvender handlingsanvisninger til at orientere sig vedrørende de sygeplejefaglige indsatser, der er i gang hos borgerne. Medarbejderne bidrager til udfyldelsen af "Støtte-til"-handlingsanvisninger, fx i forhold til forebyggelse af ødemer eller medicin håndtering, da de ofte kender borgerne bedst. Medarbejderne nævner, at handlingsanvisningerne skal være individuelle og udførligt beskrevet. Medarbejderne kan redegøre for, at der på servicelovsområdet udarbejdes handlingsanvisninger på klippekort, ekstra rengøring, træning med hjælpere og afløsning af pårørende.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for arbejdet omkring besøgsplaner og handlingsanvisninger, og at de anvender redskaberne som tiltænkt.	

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

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Københavns Kommune har i ”Tilsynskoncept 2022” fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. • Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. • Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2022". Tilsynet foretages i dag- og aften timer.

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

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

På vegne af hjemmeplejeleder Tina Kjærgaard bekræfter jeg, at vi har haft tilsynsrapporterne i høring og ikke har fundet nogle faktuelle fejl.

Det var en fornøjelse at have jer på besøg.

Med venlig hilsen

Ditte Maria Vind

Faglig sygeplejeleder

Hjemmepleje og Hjemmesygepleje BIN Stab

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.