



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Hjemmeplejen Vanløse-Brønshøj-Husum (VBH)

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSEN	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	10
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	16
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	20
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	25
4.1	FORMÅL	25
4.2	METODE	25
4.3	VURDERINGSSKALA.....	26
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	26
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	27
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	28

FORORD

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

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

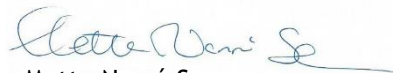
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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

Med venlig hilsen



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



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

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



1. FORMALIA

Oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Vanløse/Brønshøj/Husum (VBH), Indertoften 10, 2720 Vanløse
Leder: Rikke Bundgaard
Dato for tilsynsbesøg: Den 17., 18. og 19. oktober 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 tre medarbejdere (3 social- og sundhedshjælpere)
Tilsynet i Hjemmeplejen VBH omfatter tilsyn i aften timer.
Tilsynet er anmeldt en dag forinden.
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Andreas Berthelsen, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn i Hjemmeplejen Vanløse-Brønshøj-Husum (VBH).

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

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

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at medarbejdernes kommunikation under observationsstudierne fremstår venlig og imødekommende, hvor der samtidig etableres en respektfuld dialog i øjenhøjde med borgerne. Medarbejderne optræder nærværende og nysgerrige i kontakten, og samtalerne inviterer til, at borgerne bidrager med deres egne perspektiver og ønsker.

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

Medarbejderne orienterer sig i Cura inden besøgene finder sted, og arbejder ud fra faste rutiner, som er medvirkende til at skabe kontinuitet og genkendelighed hos borgeren. Endvidere konstaterer tilsynet, at medarbejderne arbejder struktureret og velorganiseret, så opgaverne kan løses med færrest mulige afbrydelser. Dog vurderes det, at besvarelsen af "akut-telefonen" i det ene observationsstudie fremstår irrelevant og forstyrrende for medarbejderen.

Tilsynet hæfter sig ved, at der gennem organiseringen optræder en genkendelig relation mellem borgerne og medarbejderne, da der i planlægningen er etableret faste ruter med kontaktpersoner.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en faglig tilgang, hvor de tager afsæt i borgernes egne ressourcer. Der observeres en fin balance, hvor borgerne motiveres til at varetage praktiske gøremål, svarende til deres funktionsniveau.

Tilsynet vurderer, at de hygiejniske retningslinjer under to af observationsstudierne ikke følges konsekvent. Hertil observeres tre hændelser, hvor medarbejderne ikke får sprittet hænder efter handskeskift samt en episode, hvor der ikke anvendes plastforklæde under den personlige pleje.

Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der i enkelte tilfælde mangler tydelige beskrivelser i handleanvisningen, og at medarbejderen under et skærmbesøg ikke er tilstrækkelig opmærksom på at sikre navn og anbrudsdato på insulinpen.

Interview med borgere:

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at den leverede hjælp og støtte fra hjemmeplejen bidrager til deres følelse af tryghed og trivsel. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at deres autonomi respekteres, og at tidspunktet for besøg tager udgangspunkt i borgernes udtrykte behov og ønsker.

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

Det er tilsynets vurdering, at borgerne ses soignerede i overensstemmelse med deres individuelle behov og levevis, og at deres boliger ligeledes ses tilfredsstillende renholdt i overensstemmelse med deres levevis.

Størstedelen af borgerne oplever generelt kontinuitet, dog oplever fire borgere, at ikke alle afløsere/vikarer er bekendte med borgernes behov for hjælp, hvor borgerne oplever at skulle forklare sig.

Det vurderes, at borgerne oplever en særdeles respektfuld, imødekommende og venlig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Borgerne beskriver positive oplevelser med sektorovergange, hvor de oplever, at medarbejderne reagerer hurtigt, og at de er gode til at følge op på borgernes forløb.

Ligeledes oplever borgerne generelt, at medarbejderne har et godt samarbejde med deres læge samt internt i medarbejdergruppen, hvilket understøtter, at borgerne føler trykthed.

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

Interview med medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser.

Endvidere vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der understøtter en respektfuld kommunikation og adfærd samt sikrer respekt for borgernes autonomi.

Medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for indsatser i relation hertil. Ydermere beskriver de kendskab til arbejdsgange vedrørende livets afslutning, og det er tilsynets vurdering, at de også oplever et godt og tværfagligt samarbejde.

Medarbejderne kan redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til at øge borgernes trykthed og sikkerhed, og de kan ligeledes redegøre fagligt korrekt for medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre meget tilfredsstillende for deres arbejdsgange vedrørende planlægning af pleje og støtte, for anvendelsen af instrukser og vejledninger samt for dokumentationsarbejdet. Dog er det tilsynets vurdering, at medarbejderne jævnligt oplever unødvendige forstyrrelser på telefonen, samt at de ikke oplever at have den fornødne tid afsat til dokumentationsarbejdet.

Afslutningsvis vurderes det, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at medarbejderne i to af observationsstudierne ikke foretager håndhygiejne eller anvender plastforklæde i overensstemmelse med gældende retningslinjer.	Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne har kendskab til og følger gældende retningslinjer på området.
Tilsynet bemærker, at der i enkelte tilfælde mangler tydelige beskrivelser i handleanvisningen og at medarbejderen i et skærmbesøg ikke er tilstrækkelig opmærksom på at sikre navn og anbrudsdato på insulinpen.	Tilsynet anbefaler, at handleanvisningerne er ajourført, så borgerne sikres den rette medicinbehandling. Hertil anbefales det, at der ikke anføres specifikke ordinationer i handleanvisninger, men at der blot henvises til FMK. Dertil anbefaler tilsynet, at "medicininstruksen" anvendes i forbindelse med skærmbesøg.

<p>Tilsynet bemærker, at fire borgere ikke oplever kontinuitet, og de beskriver, at afløsere/vikarer ikke altid har kendskab til opgavens omfang.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssige fokus på at sikre borgeroplevet kontinuitet fastholdes. Hertil anbefales det, at alle afløsere og vikarer anvender borgernes besøgsplaner for at sikre sig kendskab til borgernes rutiner og behov.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke oplever at have den fornødne tid til dokumentationsarbejdet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes fokus på dokumentationsarbejdet.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder i forbindelse med observationsstudierne oplever interne forstyrrelser på sin "akut-telefon", der ikke skønnes nødvendige/akutte. Dette understøttes af medarbejdernes udsagn under medarbejderinterviewet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt er fokus på at mindske unødvendige/ikke-akutte forstyrrelser af medarbejderne, samt at der evt. etableres en anden struktur for beskedoverdragelse.</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. Her modtog Hjemmeplejen anbefalinger i relation til kommunikation, organisering/planlægning, hygiejne, mærkning af medicin samt kontinuitet og kvalitetsarbejde.</p> <p>Ledelsen har udarbejdet et skema, der udleveres til tilsynet, som viser en struktureret tilgang til opfølgningen på anbefalingerne.</p> <p>I forhold til kommunikationen oplyser ledelsen, at der er skærpet fokus på at sikre en tæt, nærværende og faglig ledelse, som kan understøtte den ønskede udvikling i hverdagen, hvilket understøtter flere af anbefalingerne. Hertil sikres der mikrolæring, hvor medarbejdere med særlige kompetencer varetager delelementer af udviklingsområderne hos den enkelte medarbejder gennem sidemandsoplæring og spejling, som ligeledes understøtter det ønskede fagsprog og adfærd. Medarbejdere med bestemte ansvarsområder har et særligt ansvar i forhold til at agere rollemodeller.</p> <p>Vedrørende planlægning af borgerbesøg, og at undgå italesættelse af travlhed, har social- og sundhedsassistenterne fået tilført mere tid til dokumentationsarbejdet, og der har været særligt fokus på, hvordan der sikres en professionel kommunikation og adfærd ude ved borgerne. Endvidere har et øget fokus på medarbejdernes trivsel, som også har været håndteret på MED-niveau, medført, at medarbejderne oplever en større tilfredshed. I tillæg hertil har et Masterprojekt omkring tidsbegrebet bidraget med indsamling af empiri, og pointer herfra er fremlagt for ledere og vil blive fremlagt for de medarbejdere, der måtte ønske det, på et planlagt "gå-hjem-møde".</p> <p>I forhold til dokumentationen, herunder planlægning af ydelser, har dette været et særligt fokusemne, grundet implementeringen af ny sundhedsfaglig dokumentationsvejledning, og ledelsen oplyser at være kommet langt hermed, hvilket beskrives under opfølgning på Hjemmesygepleje-anbefalingerne længere nede.</p> <p>På hygiejneområdet er der udarbejdet undervisningsmateriale med billeder, der kan skabes refleksion ud fra, hvilket har givet anledning til mange faglige drøftelser på diverse mødefora. Hertil er der etableret hygiejneteam, hvor nogle medarbejdere er udvalgt til hygiejneansvarlige. Tanken er, at gruppen skal være mere tværgående for at sikre praksisnært fokus herpå, men der opleves allerede nu en større struktur på området, og hygiejne-auditeringsskemaet er endvidere blevet tilpasset hjemmeplejen.</p> <p>Vedrørende mærkning af insulinpenne og adskillelse af medicin blev der hurtigt rettet op herpå samt sikret løbende opfølgning gennem medicinauditering. Efterfølgende har emnet været en del af forbedringsindsatsen i kvalitetsnetværket, som udfører medicinaudits med fast kadence. Her er der løbende fokus på UTH-arbejdet med henblik på at sikre læring og udvikling.</p> <p>For at understøtte kontinuiteten og sikre kvalitet i indsatserne har over 120 medarbejdere indtil videre modtaget undervisning i "støtte-til-indsatser", hvilket snart skal evalueres. Endvidere er der fokus på den gode tværfaglige sparring, som ofte finder sted på tavlemøder.</p>

	<p>Hertil er der udarbejdet ny arbejdsgangsbeskrivelse for afholdelse af tværfaglige e-tavlemøder, der sikrer en struktureret metode til sparring og vidensdeling. Ydermere er der fokus på medarbejdernes kompetencer, herunder på personlig opgaveoverdragelse, der tager udgangspunkt i medarbejdernes reelle kompetencer, så borgerne oplever færrest mulige medarbejdere i deres hjem.</p> <p>I forbindelse med hjemmesygeplejens tilsyn blev der givet anbefalinger i relation til dokumentationen.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er indført tværfaglige journalaudits, der understøtter, at alle medarbejdere får kendskab til deres dokumentationsansvar. Hertil har sygeplejerskerne undervist social- og sundhedshjælperne i opfølgning af "støtte til"-sundhedslovsydelse vedrørende medicinindtagelse, som varetages af denne medarbejdergruppe.</p> <p>Vedrørende kvalitetssikring af arbejdet med helbredstilstande afholdes der ugentlige møder mellem sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter til opfølgning og sparring. Ydelser med aktuelle opfølgingsdatoer, der er synlige i Cura-overblikket, gennemgås i fællesskab for at sikre opfølgning herpå. I en af klyngerne gøres dette dog på møder, hvor alle faggrupper deltager. Endvidere er der fokus på at hjælpe Visitationen med ajourføring af funktionsevnetilstande, så disse fremstår med et retvisende billede af borgerens aktuelle situation.</p> <p>Ydermere oplyser ledelsen, at den nye sundhedsfaglige dokumentationsvejledning ligeledes har sikret fokus på at øge kvaliteten af dokumentationsarbejdet.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen beskriver, at der i kvalitetsarbejdet har været særligt fokus på UTH-arbejdet, herunder udarbejdelse af hændelsesanalyser og en lokal arbejdsgangsbeskrivelse. Der er fokus på at sikre UTH-indberetning på alle de relevante områder og skabe læring heraf. Ledelsen oplever, at der fra medarbejdernes side er en god og åben tilgang hertil.</p> <p>Endvidere beskrives fokus på fællesskab og tværfaglighed, hvor der sikres tværfaglig sparring i de lokale grupper, bestående af både social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker, samt sikres tværfaglige stormøder, hvor der fx tilbydes undervisning i kompression. Der tilbydes ligeledes monofaglige temadage i sygeplejegruppen samt faglige fælles-temadage for at understøtte en høj kvalitet i de tværfaglige indsatser. Eksempelvis er der planlagt temaeftermiddag, hvor medarbejderne undervises af en læge i "tidlig lindring", og "non-farmakologiske tiltag".</p> <p>Ydermere er der opmærksomhed på løbende at vedligeholde de igangværende indsatser, hvilket opleves som en on-going proces.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre særdeles tilfredsstillende for en struktureret opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn samt for fokusområder i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fortæller, at der er foretaget ændringer i organiseringen siden sidste tilsyn, som pt' er under afprøvning. Den nye organisering indebærer, at de to sygeplejegrupper er samlet under en leder, frem for to, og at der er ansat gruppeledere i dagvagt, så der sikres faglig ledelse tættere på kerneopgaven. Aftenvagterne har ligeledes fået deres egen leder og disponent, som har øget fællesskabsfølelsen og bidrager til en tættere faglig ledelse af aftenvagten.</p>

	<p>Formålet er at understøtte lederens mulighed for at kunne fokusere mere på ledelsesarbejdet, og derved dele driftsansvaret med gruppelederne, mens medarbejderne omvendt gerne skulle opleve at få en mere nærværende ledelse.</p> <p>Herved er ansvaret fordelt på flere hænder, som løfter opgaven i et tæt samarbejde med ledelsen.</p> <p>Der er udarbejdet et fagligt årshjul, der sikrer løbende fokus på kvalitetsarbejdet med fastlagte mødekadencer. Ydermere har der været mange drøftelser med henblik på at sikre en fælles forståelse for kerneopgaven.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der har været fokus på et kompetenceløft af medarbejderne inden for fx diabetes, dokumentation og forflytning gennem forskellige former for undervisning. Hertil beskrives, at ønsket er at sikre en høj kvalitet i opgaveløsningen ved, at flere medarbejdere kan varetage rollen som praksisnær nøgleperson.</p> <p>Ledelsen nævner, at de har nedlagt deres interne afløserkorps, så timelønnede i stedet tilknyttes den enkelte klynge og gruppeleder på baggrund af deres individuelle ønsker. Valget er truffet på baggrund af en hændelsesanalyse og for at understøtte og sætte fokus på den borgeroplevede kontinuitet. Ufaglærte medarbejdere modtager undervisning i medicin håndtering ved en farmaceut, og planen er, at nye medarbejdere modtager fælles undervisning/introduktion til organisationen.</p> <p>Ledelsen oplyser, at de har været vedholdende med rekrutteringsindsatsen, og at de kun har meget få vakante stillinger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på at sikre en hensigtsmæssig organisering af kvalitetsarbejdet.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bedes bemærke om det kollegiale fællesskab kommer til udtryk eller opleves forankret.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie- aftenvagtrute ved social og sundhedsassistent, Vanløse:</u></p> <p>Medarbejderen anvender BEKEY ved ankomst til boligen, i enkelte tilfælde benyttes ringeklokken, hvor borgere selv åbner. Ved ankomst til boligen hilser medarbejderen på borgeren og præsenterer tilsynet.</p> <p>Medarbejderen tilpasser sin kommunikationsform, og er bevidst om borgernes mentale, sproglige og kognitive udfordringer. Fx benytter medarbejderen verbal guidning hos en borger, som taler dårligt dansk. Hos en anden borger, som skal have en vigtig information, sætter medarbejderen sig ved siden af borgeren, og kommer derved i øjenhøjde med borgeren.</p> <p>Under alle besøgene har medarbejderen en venlig og imødekommende tilgang med afsæt i en respektfuld og anerkendende tone.</p>

	<p>Det er tydeligt, at medarbejderen har et stort kendskab til borgerne, og derved kan støtte og hjælpe borgerne på individuel vis.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje - morgen:</u> Medarbejderen åbner døren med BEKEY, ringer efterfølgende på og hilser på borgeren. Borgeren ønsker at tale med medarbejderen om en telefonsamtale, som borgeren er lidt bekymret for. Medarbejderen sætter sig på hug foran sengen og lytter opmærksomt på borgerens fortælling. Medarbejderen beroliger borgeren og fortæller, at det højst sandsynligt er borgerens læge, der har ordineret blodprøvetagning - hvorfor der er blevet ringet til borgeren om besøg til blodprøvetagning. Medarbejderen oplyser dertil, at der i borgerens journal er beskrevet, at der skal tages blodprøver.</p> <p>Medarbejderen taler højt og tydeligt, idet borger har nedsat hørelse. Der kommunikeres under den personlige pleje, hvor relevante emner fra borgerens liv berøres. Fx er der dialog om borgerens dagcenter-tilbud, og dialogen vidner om, at medarbejderen har et godt kendskab til borgerens livshistorie.</p> <p><u>Observationsstudie aftenvagts - 11 skærmbesøg + 3 hjemmebesøg, Husum:</u> Medarbejderen hilser venligt på borgerne via skærm/telefon samt ved fysiske besøg. Medarbejderen taler i en imødekommende og humoristisk tone og i et toneleje, der er tilpasset borgernes individuelle behov. Medarbejderen spørger ind til borgernes velbefindende, og medarbejderen har generelt en kort, men respektfuld dialog med dem om relevante emner eller som led i opfølgning på diverse indsatser.</p> <p>Medarbejderen møder borgerne i øjenhøjde og målretter sin kommunikation til den enkelte borger. Hertil anvendes fysisk berøring på en omsorgsfuld måde. Flere af borgerne giver udtryk for at være glade for gensynet med medarbejderen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderen banker på døren og åbner via BEKEY. Herefter går hun ind til borgeren og præsenterer sig. Borgeren tiltales ved fornavn, og medarbejderen har en respektfuld, humoristisk og venlig omgangstone. Medarbejderen udviser indgående kendskab til borgerens livshistorie og familierelationer, og medarbejderen anvender familiebillede på en reol til at starte en dialog om borgerens familie. Medarbejderen spørger ind til borgerens generelle velbefindende, og hun sikrer sig løbende øjenkontakt i dialogen med borgeren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie- aftenvagtrute ved social og sundhedsassistent, Vanløse:</u> Medarbejderen udviser respekt for borgernes levevis, og hun justerer sin indsats efter borgernes individuelle behov. Ved hvert besøg er der forskellige arbejds-gange, som er tilpasset borgerens behov. Borgerne virker trygge og tilpasse med medarbejderens måde at udføre opgaverne på. En borger oplyser spontant til tilsynet, at han finder, at hjælpen leveres lige som han ønsker det.</p> <p>En borger ønsker ikke at få hjælp til toiletbesøg under det første besøg, og medarbejderen oplyser, at hun vil komme lidt senere, dertil informeres hustru om, at hun altid kan ringe efter medarbejderen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje - morgen:</u> Medarbejderen arbejder rutineret og med udgangspunkt i borgerens ønsker. Der er en tydelig arbejdsgang i hjemmet, som borgeren virker tryk og bekendt med.</p>

	<p>Medarbejderen vejleder og orienterer borgeren under forløbet, fx oplyser medarbejderen, at borgerens bukser er lidt beskidte, og i samarbejde aftales det, at disse kan anvendes en dag til.</p> <p>Medarbejderen oplyser til borgeren, at han har ”klippekort” på torsdag, og medarbejderen spørger, om borgeren er interesseret i en lille gåtur til nærmeste butik for at foretage lidt indkøb, fx indkøb af kager og slik. Borgeren giver udtryk for, at dette er en god ide, og borgeren ønsker, at der så skal indkøbes flødebolle.</p> <p><u>Observationsstudie aftenvagte - 11 skærmbesøg + 3 hjemmebesøg, Husum:</u></p> <p>Medarbejderen udviser respekt for borgernes ønsker og livsstil, og medarbejderen italesætter formålet med besøg/skærmbesøg. Alle borgerne udviser kendskab til den indsats, medarbejderen skal levere, og flere borgere har forberedt sig til besøget ved fx at have forsynet sig med drikkevarer. Medarbejderen har ligeledes fokus på borgernes individuelle behov.</p> <p>Ved et fysisk besøg giver en borger udtryk for at have indtaget sin medicin til sin aftensmad, hvortil medarbejderen anerkender borgerens indsats.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u></p> <p>Medarbejderen arbejder ud fra en fast rutine, og udviser derved kendskab til borgerens ønsker og behov. Medarbejderen italesætter, at borgeren skal have bestilt varer i morgen, og at borgeren derfor skal skrive de ting ned, hun mangler. Borgeren samtykker og nævner, at hun er i gang hermed.</p> <p>Medarbejderen italesætter løbende sine handlinger, og medarbejderen finder flere forskellige bluser frem, som borgerne kan vælge mellem. Medarbejderen finder en diskret plet på en af bluserne og fortæller dette til borgeren. Borgeren ønsker dog at iføre sig denne bluse alligevel, hvilket medarbejderen respekterer.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie - aftenvagtrute ved social og sundhedsassistent, Vanløse:</u></p> <p>Medarbejderen arbejder rehabiliterende og har fokus på at medinddrage borgerne i fx medicinbehandlingen. Fx udfører en borger selv blodsuktermåling under guidning fra medarbejderen. En anden borger modtager skærmbesøg til blodsuktermåling og insulingivning, hvor der tydeligt sker inddragelse af borgerens ressourcer, idet borgeren selv udfører opgaverne under opsyn af medarbejderen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje - morgen:</u></p> <p>Borgeren rejser sig selv fra sengen og går ud på badeværelset. Den personlige pleje udføres primært af borgeren med let støtte og vejledning fra medarbejderen. Efter den personlige pleje på badeværelset går borgeren ind i soveværelset, hvor påklædningen foregår. Borgeren hjælper med i det omfang, han magter.</p> <p>Borgeren går selv ind i stuen, hvor medarbejderen serverer morgenmaden.</p> <p>Mens medarbejderen rengør badeværelset, tager borgeren selv sin tallerken med ud i køkkenet, vasker den og stiller den på plads i skabet. Medarbejderen oplyser tilsynet, at der er arbejdet målrettet med den rehabiliterende tilgang og med at inddrage borgeren i de daglige opgaver.</p> <p><u>Observationsstudie aftenvagte - 11 skærmbesøg + 3 hjemmebesøg, Husum:</u></p> <p>Borgere, der modtager deres støtte via skærmbesøg, foretager selv opgaver relateret til medicinindtagelse, såsom at gøre drikkevarer klar i glas og at finde medicinen frem. Medarbejderne har flere remedier til rådighed i form af glas, vandflasker og doseringsæsker, som anvendes til spejling.</p>

	<p>Fx vises æsken frem for borgerne, så de kan se, hvilken afstand den skal vises fra, ligesom medarbejderen drikker fra glas/vandflaske, så borgerne kan spejle sig heri.</p> <p>En borger har ved fysisk besøg selv anrettet sin mad, og borgeren har indtaget denne, inden hjemmeplejens besøg, hvilket medarbejderen roser borgeren for.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u></p> <p>Medarbejderen har et stort fokus på at anvende borgerens ressourcer aktivt i plejen. Fx gives borgeren fjernbetjeningen til sengen, så borgeren selv kan hæve sit hovedgærde.</p> <p>Borgeren er instrueret i at lave morgengymnastik i sengen, inden hun skal ud af sengen, og borgeren laver disse øvelser, mens medarbejderen foretager andre gøremål.</p> <p>Efterfølgende giver medarbejderen borgeren sine underbukser, som borgeren selv iklæder sig, og herefter får borgeren udleveret en vaskehandske, så borgeren selv kan udføre øvre hygiejne. Borgeren tager endvidere selv deodorant og bluse på.</p> <p>Medarbejderen motiverer borgeren til at gangtræne lidt i lejligheden uden rollator, så borgeren får øvet i trygge rammer, mens medarbejderen er til stede. Dette udtrykker borgeren at være taknemmelig for.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

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

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie - aftenvagtrute ved social og sundhedsassistent, Vanløse:</u></p> <p>Under ruten ringer medarbejderens telefon 6 gange. Tilsynet bliver oplyst, at medarbejderen samtidig med varetagelse af besøg hos borgerne skal passe vagttelefonen. Tilsynet bemærker, at flere af opkaldene omhandler beskeder, som kunne være givet, før medarbejderen påbegyndte ruten. Eksempelvis omhandler opkaldene videreformidling af beskeder til andre medarbejdere.</p> <p>Medarbejderen starter vagten med at læse i Cura og orientere sig om nye observationer siden gårsdagens vagt. Dertil fordeles opgaverne mellem medarbejderne, så ingen opgaver bliver overset.</p> <p>Medarbejderen justerer sin rute efter borgernes behov, og medarbejderen oplyser til tilsynet, at hun kender borgernes ønsker, idet flere borgere har været faste på medarbejderens plan gennem længere tid.</p> <p>Selve besøgene leveres på en rutineret og hensigtsmæssig måde, hvor det er tydeligt for tilsynet, at medarbejderen er vant til at komme i borgernes hjem.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje - morgen:</u></p> <p>Plejeforløbet er tilrettelagt således, at borgeren kan få leveret hjælpen i et roligt tempo. Borgeren skal på dagcenter senere på dagen, og borgeren er kendt for at blive urolig, før han skal af sted.</p>

	<p>De forskellige elementer i forløbet er organiseret hensigtsmæssigt, og det er tydeligt, at medarbejderen og borgeren har et godt kendskab til hinanden, samt at de er enige om måden, hjælpen er tilrettelagt på.</p> <p>Besøget afsluttes med, at medarbejderen og borgeren spiller kort og snakker lidt om borgerens helbredsmæssige situation og dagens aktivitet i dagcentret. Denne lille snak gør borgeren rolig og afslappet.</p> <p><u>Observationsstudie aftenvagte - 11 skærmbesøg + 3 hjemmebesøg:</u></p> <p>Medarbejderen indleder sin vagt med at orientere sig i Cura omkring nye observationer, derved er medarbejderen bedst muligt forberedt.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at vedkommende har indgående kendskab til borgernes ønsker, idet flere borgere har været faste på medarbejderens plan gennem en lang periode.</p> <p>Besøgene leveres på en hensigtsmæssig måde, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u></p> <p>Plejen indledes med, at medarbejderen gør plejeremedier og tøj klar. Borgeren skal på dagcenter, og derfor findes jakke og sko frem, så borgeren er klar til at blive afhentet senere på morgenen.</p> <p>Plejeforløbet foregår på en hensigtsmæssig måde, der er afstemt borgerens rutiner og behov, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

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

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne orienterer sig i Cura, inden besøgene finder sted, og arbejder ud fra faste rutiner, som er medvirkende at skabe kontinuitet og genkendelighed hos borgerne. Endvidere konstaterer tilsynet, at medarbejderne arbejder struktureret og velorganiseret, så opgaverne kan løses med færrest mulige afbrydelser. Dog vurderes det, at besvarelsen af "akut-telefonen" i det ene observationsstudie fremstår irrelevant og forstyrrende for medarbejderen.

Tilsynet hæfter sig ved, at der gennem organiseringen optræder en genkendelig relation mellem borgerne og medarbejderne, da der i planlægningen er etableret faste ruter med kontaktpersoner.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie- aftenvagtrute ved social og sundhedsassistent, Vanløse:</u></p> <p>Ingen observationer.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje - morgen:</u></p> <p>Medarbejderen aftørrer bordet, hvor borgeren skal sidde og spise morgenmad. Imens borgeren spiser sin morgenmad, smører medarbejderen borgerens aftensmad, som stilles i køleskab overdækket med sølvpapir. Dertil laves en kande saft, som ligeledes stilles i køleskab, så borgeren selv kan forsyne sig senere.</p> <p>Medarbejderen vasker op og foretager en let oprydning i køkkenet.</p> <p>Medarbejderen er iført forklæde og handsker under sengeredningen og rengøring af badeværelset.</p>

	<p><u>Observationsstudie aftenvagts - 11 skærmbesøg + 3 hjemmebesøg:</u> I forbindelse med de fysiske besøg smører medarbejderen rugbrødssnitter samt håndterer opvask og affald. Borgerne kan ikke inddrages i disse gøremål.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderen foretager praktiske opgaver, såsom affaldshåndtering og sengeredning. Tilsynet oplyses, at borgeren ikke er inddraget heri, for ikke at udtrætte borgeren unødigt, da hun skal på dagcenter senere på dagen.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie- aftenvagtrute ved social og sundhedsassistent, Vanløse:</u> Under besøgene er medarbejderen opmærksom på at anvende blå overtrækssko, hvor borgeren ønsker dette. Dertil sprittes hænderne før besøget hos borgerne, og der anvendes handsker ved medicinopgaverne. Efter aftagning af handsker spritter medarbejderen hænderne, fraset i et tilfælde, hvor hænderne ikke sprittes efter en øjendrypning.</p> <p>Medarbejderen orienterer sig i Cura ved medicingivning og læser handlingsanvisning på området. Det bemærkes, at der i et tilfælde ikke er overensstemmelse i beskrivelsen i handlingsanvisning og den ordinerede medicin.</p> <p>Dertil bemærkes, at et besøg ikke kan leveres, idet medarbejder ikke er tilstrækkeligt orienteret om opgaven (administration af smerteplaster). Der mangler beskrivelse i handlingsanvisningen i forhold til, hvor borgerens smerteplastre opbevares i boligen, og borgeren kan ikke selv redegøre herfor. Medarbejderen vælger derfor at kontakte sygeplejersken, som efterfølgende overtager opgaven. Tilsynet overværer ikke seancen.</p> <p>I forhold til skærmbesøget observerer tilsynet, at medarbejderen ikke er opmærksom på at sikre navn og anbrudsdato på insulinpen. Medarbejderen oplyser tilsynet, at borgeren modtager fysisk besøg om dagen til insulingivning, og at medarbejderne om dagen sikrer dette ved deres besøg.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje - morgen:</u> Medarbejderen orienterer sig i Cura - medicinmodulet for at sikre korrekt antal piller. Medarbejderen er opmærksom på, at borgeren har en ekstra tablet, som skal gives 15 min. før den øvrige morgenmedicin.</p> <p>Medarbejder ifører sig blå overtrækssko, handsker og forklæde, før plejen igangsættes.</p> <p>Borgeren står afklædt foran håndvasken og vasker sig, mens medarbejderen hjælper borgeren med at blive vasket bag på. Medarbejderen har fyldt håndvasken med vand og anvender engangsklude, som kasseres korrekt efter brug.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende dialog med medarbejderen omkring brugen af badetaburet, hvortil medarbejderen oplyser, at denne kun anvendes ved bad, og at borger bedst kan lide den anvendte måde.</p> <p>Medarbejderen tilser mavefold og oplyser, at der ikke ses rødme.</p> <p>Efter den personlige pleje påtager medarbejderen støttestrømper på borgeren, hvilket udføres på en faglig korrekt måde, hvortil medarbejderen er opmærksom på sin arbejdsstilling.</p> <p>De hygiejniske retningslinjer følges på korrekt vis under hele forløbet.</p> <p>Medarbejder finder nøgle og frakke frem, så borgeren selv kan tage denne på, når han bliver afhentet af chaufføren til dagcentret.</p> <p><u>Observationsstudie aftenvagts - 11 skærmbesøg + 3 hjemmebesøg:</u> Medarbejderen indleder vagten med at afspritte sine remedier og orientere sig i Cura. Flere af skærmbesøgene omhandler medicinindtagelse.</p>

	<p>Medarbejderen anvender spejling med henholdsvis vandflaske eller krus, for at sikre, at borgerne indtager tilstrækkeligt med væske, og i flere tilfælde "skåles" der med borgene via skærmen, hvilket flere af borgerne finder hyggeligt. Endvidere spørger medarbejderen nysgerrigt ind til borgernes fødeindtag, og hun motiverer flere af dem til at indtage et ekstra glas vand/saft.</p> <p>Ved et besøg konstaterer medarbejderen, at dagvagten ikke har fået anrettet aftensmad til borgeren. Medarbejderen får hurtigt iført sig handsker og smører nogle snitter, som tilbydes borgeren. Borgeren giver udtryk for, at det er nogle af hendes favoritmørrebrød, der er anrettet, hvortil medarbejderen siger; "Jeg kender dig jo".</p> <p>Medarbejderen har fokus på at udføre håndhygiejne både før og efter fysisk besøg hos borgerne, ligesom medarbejderen kvitterer tidstro for medicinadministration og ydelser. I et tilfælde er borgeren ikke hjemme, og medarbejderen dokumenterer ligeledes tidstro herfor og fortæller ægtefællen, at hun kommer forbi igen senere på aftenen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje morgen:</u></p> <p>Medarbejderen udfører håndhygiejne, trækker gardiner fra og henter en flaske vand til borgeren. Mens borgeren tager sig en tår vand, varmer medarbejderen vaskeklude i mikroovnen, så de føles mere behagelige at blive vasket med.</p> <p>Sengen hæves til korrekt arbejdshøjde, og medarbejderen ifører sig handsker og udfører den nedre hygiejne i overensstemmelse med de hygiejniske principper. Medarbejderen skifter handsker mellem de forskellige procedurer, men medarbejderen er ikke iført plastforklæde, og får ikke sprittet hænder mellem handskeskift.</p> <p>Borgeren får udleveret sin morgenmedicin, og medarbejderen kvitterer tidstro herfor.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne er opfyldt på tilfredsstillende vis.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en faglig tilgang, hvor de tager afsæt i borgernes egne ressourcer. Der observeres en fin balance, hvor borgerne motiveres til at varetage praktiske gøremål, svarende til deres funktionsniveau.

Tilsynet vurderer, at de hygiejniske retningslinjer under to af observationsstudierne ikke følges konsekvent. Hertil observeres tre hændelser, hvor medarbejderne ikke får sprittet hænder efter handskeskift samt en episode, hvor der ikke anvendes plastforklæde under den personlige pleje.

Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der i enkelte tilfælde mangler tydelige beskrivelser i handleanvisningen, og at medarbejderen i et skærmbesøg ikke er tilstrækkelig opmærksom på at sikre navn og anbrudsdato på insulinpen.

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 interview af tolv borgere.</p> <p>Alle borgerne giver udtryk for, at den hjælp og støtte, der leveres af Hjemmeplejen, bidrager til deres følelse af tryghed og trivsel, hvilket i særdeleshed skyldes medarbejdernes måde at være på. To borgere beskriver, hvordan skærmbesøg understøtter deres følelse af tryghed ved, at de bliver mindet om deres medicin.</p>

	<p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er trygt, at de imødekommer alle mine udfordringer med kyshånd... det kan jo være intimiderende at søge hjælp, så det er rart, at det bliver modtaget med en følelse af, at jeg ikke er til besvær".</i> • <i>"De er søde og virker velforberedte, når de kommer".</i> • <i>"De reagerer hurtigt, når der har været problemer".</i> • <i>"Det er trygt, at de selv kan låse sig ind via Bekey, så man ikke kommer til at åbne for den forkerte".</i> • <i>"Det gør mig tryk, når jeg kan mærke, at de er rolige... Så slapper jeg også selv lidt af".</i>
Selvbestemmelse	<p>Borgerne oplever, at deres autonomi respekteres, og de oplever sig i høj grad medinddraget i deres forløb. Flere borgere beskriver, hvordan tidspunktet for den leverede hjælp tager udgangspunkt i deres udtrykte behov og ønsker, og de oplever gode muligheder for at kunne sige til/fra eller blive imødekommet ved særlige behov for ændringer.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at den leverede hjælp og støtte fra hjemmeplejen bidrager til deres følelse af tryghed og trivsel. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at deres autonomi respekteres, og at tidspunktet for besøg tager udgangspunkt i deres udtrykte behov og ønsker.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Alle borgerne beskriver at få den rette hjælp, og de beskriver tilfredshed med kvaliteten heraf.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne er flinke og hjælpsomme, og at deres behov generelt imødekommes. Flere af borgerne giver udtryk for at være særligt glade for deres faste hjælpere, som de har et godt forhold til, og som borgerne taler meget varmt om. En borger nævner, at det kun er den faste hjælper, der får lov til at hjælpe med bad, grundet borgerens blufærdighed.</p> <p>En borger kan ikke huske, at hun er tilbudt bad for nyligt, og borgeren efterspørger dette. Ved afklaring med gruppeleder i det pågældende team kan det dog konstateres, at borgeren har fået den tilbudte hjælp, men at borgeren formentlig har glemt dette, grundet hukommelsesproblemer.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Når jeg har behov for lidt ekstra hjælp, der ikke står på deres liste, er de flinke til at hjælpe alligevel".</i> • <i>"De kan bestemt deres kram".</i> • <i>"Kvaliteten kan være lidt personafhængig, men er altid i orden".</i> <p>Borgerne oplever, at de anvender deres ressourcer aktivt, og at medarbejderne lytter til dem. Flere af borgerne beskriver endvidere, at de selv tager kompressionsstrømper på, hvorefter medarbejderne sikrer sig, at de sidder korrekt.</p> <p>En borger har anmodet om at få opsat greb på badeværelset for at øge selvstændigheden, mens en anden borger oplyser at modtage vederlagsfri fysioterapi.</p> <p>Borgerne oplyser, at de generelt får udleveret deres medicin til tiden. Flere af borgerne administrerer selv hele eller dele af deres medicin efter daglig udlevering af doseringsæske. En borger indtager sin medicin i forbindelse med skærmbe-søg.</p>

	<p>En anden borger oplever, at morgenmedicinen nogle gange bliver leveret lidt sent, når det er vikarer, der kommer, da de ikke altid kommer på samme tidspunkt som den faste hjælp. Borgeren mener dog ikke, at det udgør et problem.</p> <p>Ved behov for at klage, beskriver borgerne, at de ville kontakte kontoret, deres faste hjælper eller en pårørende. En borger mener dog ikke, at han har fået udleveret et telefonnummer til kontoret.</p> <p>Flere borgere nævner, at der ikke er behov for at klage.</p>
Observation	<p>Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov, ønsker og levevis.</p> <p>Endvidere fremstår boligerne renholdt, svarende til borgernes ønsker og levevis. Hos en borger ses et nødkald, der trænger til at blive vasket.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Otte ud af tolv borgere beskriver at opleve kontinuitet, og de oplever at kende de fleste af medarbejderne, der kommer hos dem. Hertil beskriver enkelte borgere, at der kommer forskellige medarbejdere, men at det ikke udgør et problem, da hjælpen tilbydes i overensstemmelse med borgerens vaner og rutiner.</p> <p>Fire borgere nævner, at der jævnligt kommer mange forskellige vikarer/afløsere i deres hjem, og at ikke alle medarbejdere er bekendte med opgavens omfang, hvortil borgerne må forklare sig. En borger beskriver, at det særligt er aften-vikarer, der ikke udviser kendskab til hendes behov, og hun derfor beder dem om at kigge i hendes journal, da hun ikke vil forklare sig hele tiden.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

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

Det er tilsynets vurdering, at borgerne ses soignerede i overensstemmelse med deres individuelle behov og levevis, og at deres boliger ligeledes ses tilfredsstillende renholdt i overensstemmelse med deres levevis.

Det vurderes, at størstedelen af borgerne generelt oplever kontinuitet, men at fire borgere oplever, at ikke alle afløsere/vikarer er bekendte med borgernes behov for hjælp, hvortil de oplever at skulle forklare sig.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Alle borgerne beskriver at blive mødt med en venlig, imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Flere borgere nævner, at medarbejderne banker/ringer på døren, inden de træder ind i borgernes boliger, eller at medarbejderne kontakter dem via telefon inden besøg, hvilket opleves respektfuldt.</p> <p>En borger oplever, at medarbejderne nogle gange kan have lidt for travlt, så deres besøg føles som en hvirvelvind.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Alle medarbejderne er behagelige... De kender mig godt, og de udviser forståelse for min situation".</i> • <i>"Jeg synes der er en familiær omgangstone, og jeg føler, at de udviser mig stor omsorg".</i> • <i>"Her er absolut ingen, der taler ned, men det ville jeg nok også hurtigt sige fra over for".</i>

- *"De er høflige og flinke og langt de fleste af dem har også en veludviklet humoristisk sans".*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en særdeles respektfuld, imødekommende og venlig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

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

Emne	Data
Overgange	<p>Seks borgere har nylig erfaring med sektorovergange, og de beskriver, at hjemmeplejens medarbejdere generelt følger godt op på deres forløb i forbindelse med udskrivelsen til eget hjem. Flere borgere nævner, at medarbejderne har været hurtige til at reagere, og har leveret besøg på udskrivelsesdagen, hvor der eksempelvis er iværksat forskellige akutte indsatser.</p> <p>En borger beskriver mindre tilfredshed med det korte udskrivningsvarsel fra MTO's side (én dag), hvilket gjorde det svært at planlægge hjælpen fra pårørende.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det var en meget positiv oplevelse af komme hjem... Alle har været søde, og har fulgt godt op på min situation".</i> • <i>"Jeg fik besøg allerede en time efter udskrivelse".</i> • <i>"Jeg synes, at det har været trygt at komme hjem, når man kan høre de har sat sig ind i tingene og læst på lektien".</i> • <i>"Jeg talte med min faste hjælper kort efter og med sygeplejersken, da hun kom for at dosere min medicin".</i> <p>Borgerne har generelt indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde med deres læge/hospital, og de beskriver i overvejende grad tryghed ved at have medarbejderne involveret i lægekontakten. En borger redegør for, hvordan lægekontakten foregår i samarbejde med medarbejderne, så det faglige aspekt understøttes. Hertil beskrives det, hvordan de sammen ringer op til lægen med telefonen på højttalerfunktion, så alle er involveret i samtalen. To borgere kan ikke redegøre herfor.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg ved, at min faste hjælper er i kontakt med lægen på computeren, for det taler vi om".</i> • <i>"De beder mig om tilladelse til at kontakte lægen, og så taler vi om det den efterfølgende dag, eller også ringer de mig op".</i> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne har et godt samarbejde, hvor de orienterer hinanden internt om borgernes forløb. To borgere kan dog ikke redegøre herfor.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kan mærke det ved, at alle medarbejderne har en positiv attitude, og de ikke er sene til at nævne, at de har en dejlig arbejdsplads og nogle gode kolleger".</i> • <i>"Jeg oplever, at de har et godt samarbejde, da de ved, hvad de skal, når de kommer, og de taler pænt om hinanden... Jeg synes det giver en form for tryghed at vide, at de ikke bekriger hinanden".</i> • <i>"Jeg fornemmer, at de taler sammen om min situation, for når jeg fx har haft det dårligt om dagen, så følger de op på det i aftenvagten".</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • ”Jeg har indtryk af, at de er hjælpsomme over for hinanden, og villige til at lære fra sig... Jeg har haft flere medarbejdere, der skulle ”læres op” hos mig, og der har de været gode til at lære fra sig... Det er trygt, når man kan mærke, at de godt vil give deres viden ordentligt videre til den næste”.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne har positive oplevelser med sektorovergange, hvor de oplever, at medarbejderne reagerer hurtigt, og at de er gode til at følge op på borgernes forløb.

Ligeledes vurderer tilsynet, at borgerne generelt oplever, at medarbejderne har et godt samarbejde med deres læge samt internt i medarbejdergruppen, hvilket understøtter, at borgerne føler tryghed.

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Fem ud af tolv borgere modtager madservice.</p> <p>Fire af borgerne giver udtryk for at være meget tilfredse med madens smag og kvalitet. En borger, der får vegetarkost, beskriver mindre tilfredshed, da hun oplever, at maden er lidt ensformig og smagsløs.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”Jeg har fået bestilt det sådan, at jeg dagligt modtager to desserter, og det har gjort, at jeg har taget lidt på, heldigvis... Der er ofte en god brun sovs til maden og flødeskum til dessertener, så jeg klager ikke - det er skønt”. • ”Det er glimrende mad, jeg får”.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at borgerne generelt beskriver tilfredshed med den mad, der leveres fra den kommunale madservice.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet er et skærpet fokus på dokumentationsarbejdet, herunder løbende ajourføring af besøgsplanen. Eventuelle ændringer drøftes på ugentlige teammøder, hvor alle kan byde ind. Endvidere beskrives der opmærksomhed på at sikre overensstemmelse mellem ydelser og indsatser. Hertil nævner medarbejderne, at der ydermere er udarbejdet en arbejdsgangsbeskrivelse for afholdelse af e-tavlemøder, så det gøres ud fra en ensartet struktur.</p> <p>Det kommunale ”ensomhedsprojekt” er også et højaktuelt emne, og medarbejderne screener løbende borgerne herfor. Endvidere screenes borgerne for, om de egner sig til skærmbesøg, som er blevet mere udbredt, og der understøtter en rehabiliterende tilgang til fx medicinadministration. Medarbejderne oplever, at borgerne ofte er positivt indstillet herfor, da indsatsen nemmere kan tilpasses borgerens ønskede tidsramme for besøg. Medarbejderne redegør for vigtigheden i, at der stadig afholdes fysiske besøg, fx i forbindelse med praktisk hjælp, så borgerne tilbydes en helhedsorienteret indsats.</p>

	<p>Medarbejderne nævner, at der har været afholdt kurser/undervisning i magtanvendelse og medicinhåndtering, og at der i øjeblikket er fokus på at sikre kvittering for medicinadministration og besøg.</p> <p>Afslutningsvist nævner medarbejderne, at der er en projektgruppe, som har fokus på at tilbyde 12-ugers forløb med "Træning ved hjælper", hvor egnede borgere tilbydes vedligeholdende træning i eget hjem.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser.

Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, at følgende faktorer bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Danne sig overblik over borgerens ønsker og vaner gennem besøgsplan/generelle oplysninger/helhedsvurdering. • Præsentere sig og fortælle om formålet med besøget. • Udvide nærvær og opmærksomhed. • Gå i dialog med borgeren. • Være i øjenhøjde med borgeren. • Udvide ro - da det er vigtigt, at kropssproget ikke udviser travlhed. <p>Hos borgere med demens beskriver medarbejderne særligt fokus på deres ordvalg, herunder at anvende korte sætninger og ikke give borgerne for mange valgmuligheder.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne italesætter, at de gennem dialog sikrer sig kendskab til borgernes individuelle ønsker. Der laves vurderingsblok, hvor der dagligt dokumenteres, indtil behovet er afdækket. Hertil er der fokus på ønsket tidsramme, som forsøges imødekommet. Borgeren er med til at godkende besøgsplanen, som medarbejderne læser op for dem.</p> <p>Medarbejderne nævner, at klippekortsordningen anvendes lidt forskelligt, da nogle borgere ønsker at spare klip sammen til en cafétur eller shoppetur, mens andre modtager klippekortsydelse på ugentlig basis. Disponenten har det samlede overblik og kan disponere tiden ud fra borgernes individuelle ønsker.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan den rehabiliterende tilgang anvendes i det daglige, der hvor det opleves meningsfuldt. Fx er der fokus på at tilberede morgenmaden ud fra en guidende tilgang, eller at tage opvasken i samarbejde med borgeren. Medarbejderne italesætter gerne for borgerne vigtigheden i at holde sig i gang for at bevare deres funktionsniveau. På basen, er der en "læringslejlighed", som ligeledes kan anvendes til at træne hverdagsudfordringer på en overførbart og praksisnær måde.</p> <p>En medarbejder udfører "Træning med hjælper", og medarbejderen redegør for, hvordan borgerne kan visiteres til denne vedligeholdende træning ved at anmode Visitationen herom.</p> <p>Endvidere kan der søges andre egnede kommunale tilbud ved behov herfor.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, at de orienterer sig på forsiden af borgerens journal vedrørende borgerens stillingtagen til genoplivning. Under livshistorien i "Generelle oplysninger" beskrives det ligeledes, hvis borgerne har særlige ønsker til livets afslutning. Selve dialogen med borgeren herom foregår mellem en sygeplejerske/læge og borgeren, hvorefter lægen skriver notat i Cura, som kopieres over i journalen.</p>

Samarbejde	<p>Når en borger udskrives fra et længerevarende hospitalsophold er arbejdsgangen, at det er en social- og sundhedsassistent, der har borgeren i starten, indtil borgeren vurderes stabil, hvorefter besøget kan overdrages til en social- og sundhedshjælper.</p> <p>Enkelte gange har medarbejderne også oplevet, at en sygeplejerske fra hospitalet har fulgt borgeren hjem som led i "følge-hjem" indsatsen, og her sikrer, at der foreligger en faglig vurdering, som medarbejderne kan arbejde videre med.</p> <p>Vidensdeling om borgerne sker i Cura, e-tavlen samt på teammøder, hvor der bl.a. foregår drøftelser omkring, hvilke borgere der kan overdrages fra social- og sundhedsassistenter til social- og sundhedshjælper.</p> <p>Medarbejderne har flere forskellige mødefora, hvor der er god mulighed for tværfaglig sparring, og generelt opleves det nemt at komme i kontakt med tværfaglige kolleger.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der i palliative og terminale forløb opleves et godt og tværfagligt samarbejde med sygeplejerskerne, som borgerne profiterer af.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der understøtter en respektfuld kommunikation og adfærd samt sikrer respekt for borgernes autonomi.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for indsatser i relation hertil. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne har kendskab til arbejdsgange vedrørende livets afslutning, og at de oplever et godt og tværfagligt samarbejde.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>For at skabe tryghed hos beboerne har medarbejderne fokus på, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ringe til borgerne inden besøg og advisere deres ankomst. • Vise Id-kort og præsentere sig. • Være nærværende og imødekommende. • Sikre kontinuitet. • Tilpasse tidspunkt for besøg til borgerens behov. • Overholde aftaler. <p>For at øge borgernes sikkerhed, har medarbejderne fokus på følgende forebyggende og sundhedsfremmende faktorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mindske risiko for fald; Fokus på løse tæpper/ledninger, lave APV, opsætte greb i bolig og korrekt fodtøj. • Mindske risiko for tryksår; Fokus på rette madras/underlag, observere huden, sikre god hudpleje og god lejring. • Mindske risiko for urinvejsinfektion; Fokus på grundig hygiejne/hygiejniske principper, væskeindtag, blæretømning "dobbelt voiding". <p>Medarbejderne oplyser, at de altid kontakter en sygeplejerske eller terapeut ved behov for sparring vedrørende bekymring for borgernes helbredstilstand.</p> <p>En medarbejder kan redegøre korrekt for den kontrol, der skal laves i forbindelse med medicinadministrationen, og medarbejderen beskriver opmærksomhed på at orientere sig i handlingsanvisningen vedrørende "støtte til indtagelse".</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til at øge borgernes tryghed og sikkerhed, og som kan redegøre fagligt korrekt for medicin-administration.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne nævner, at de sætter deres privat-telefoner på lydløs og skruer lyd-niveauet ned på deres arbejdstelefoner for at mindske forstyrrelser under plejen. Endvidere gøres alle remedier klar på forhånd, så alt er inden for rækkevidde.</p> <p>Hvis en borger modtager hjælp fra to medarbejdere, følges tidsrammen, der er angivet på kørelisten, eller der planlægges med kollega.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de jævnligt forstyrres af unødvendige opkald fra kolleger/disponent, hvor opkaldet fungerer som en slags sikkerhedstjek af oplysninger, der fremgår på kørelisten. Hertil beskrives, at det kan være stressende med sådanne opkald, som ikke er akutte. I en anden gruppe beskrives det, at der anvendes Teams-beskeder til udveksling af "ikke-akutte"-informationer, hvilket ikke opleves forstyrrende.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der internt sikres løbende sparring, og at borgerne jævnligt gennemgås i de forskellige grupper.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at der ved ændringer i borgernes tilstand, tages kontakt til en sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent, som kan foretage TOBS. Herefter foretages indsatser på baggrund af observationer og algoritmen.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at de tilstræber at dokumentere tidstro, men de oplever, at der ikke er afsat tid nok til dokumentationsopgaven. Hertil beskrives det, at der ikke er indregnet den reelle køretid mellem borgerbesøgene, hvorfor de ofte føler sig bagud og må tage frokostpausen i brug. Det samme gør sig gældende med "screening for ensomhed", hvor der ikke er afsat dokumentationstid.</p> <p>Medarbejderne føler sig fortrolige med dokumentationsarbejdet, og de beskriver gode muligheder for sparring og understreger, at man som medarbejder selv har et medansvar for at søge sparring ved tvivl.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne beskriver, at de anvender VAR-portalen til at fremsøge viden om relevante faglige procedurer, som de er i tvivl om, eller gerne vil sikre sig nyeste information omkring. Endvidere indsættes links til VAR i borgernes handlingsanvisninger.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere, at de anvender indlagte apps på deres telefoner til fremsøgning af relevante instrukser eller anvender faglig sparring med kolleger/ledere.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre meget tilfredsstillende for deres arbejdsgange vedrørende planlægning af pleje og støtte, for anvendelsen af instrukser og vejledninger samt for dokumentationsarbejdet. Dog er det tilsynets vurdering, at medarbejderne jævnligt oplever unødvendige forstyrrelser på telefonen, samt at de ikke oplever at have den fornødne tid afsat til dokumentationsarbejdet.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne beskriver, at besøgsplaner udarbejdes ud fra en ensartet struktur, som alle medarbejderne har modtaget undervisning i. Hertil er der fokus på at anvende faste overskrifter og sikre korte og præcise beskrivelser. Kontaktpersoner er ansvarlige for ajourføringen, som foretages løbende og ved ændringer.
Handlingsanvisninger	Handlingsanvisninger udarbejdes af sygeplejersker på alle sundhedslovsydelser, og der sikres links hertil i borgerens besøgsplan. Alle medarbejderne orienterer sig i de aktuelle og relevante handlingsanvisninger, der er udarbejdet på deres borgere, for at sikre kendskab hertil. Medarbejderne redegør for, at der ligeledes kan oprettes handlingsanvisninger på servicelovsydelser, såsom klippekort, praktisk støtte (ekstra rengøring) samt aflastning af pårørende. Medarbejderne sikrer individuelle beskrivelser med udgangspunkt i borgernes behov.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har 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

Høringssvar er aftalt mundtligt.

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.