



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Hjemmeplejen Valby, Kgs. Enghave og Vesterbro

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

# INDHOLD

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

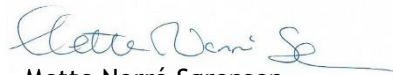
Herefter indeholder rapporten de data, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0475  
Mail: [meo@bdo.dk](mailto:meo@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. FORMALIA

Oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Valby, Kgs. Enghave og Vesterbro (VKV), Krumtappen 2, 2500 Valby
Leder: Karen Sonne
Dato for tilsynsbesøg: Den 21., 22. og 23. august 2022
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med hjemmeplejens leder</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos tolv borgere</li><li>• Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og to social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
Tilsynet i Hjemmeplejen VKV omfatter tilsyn i aftentimer.
Tilsynet er varslet en dag forinden.
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

#### Meget tilfredsstillende

##### Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at leder kan redegøre for, hvorledes der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Samtidig kan tilsynet konstatere, at der fortsat er udfordringer med at sikre kontinuitet i hjælpen for borgere, der modtager hjemmepleje, samt at der fortsat er konstateret udfordringer i forhold til både dokumentationen og medicinrådet for sygeplejen.

Ledelsen kan herudover redegøre for, hvorledes der arbejdes med relevante områder i kvalitetsarbejdet, herunder tavlemøder, utilsigtede hændelser, borgerinddragelse og ensomhed samt for, hvorledes organiseringen af det strukturerede kvalitetsarbejde i høj grad understøtter et tværfagligt samarbejde og vidensdeling i hele organisationen.

##### Observationsstudier:

Tilsynet har foretaget forskellige observationsstudier i henholdsvis aften- og dagvagten. På baggrund heraf vurderer tilsynet, at der er en særdeles respektfuld, imødekommende og venlig kommunikation under alle observationsstudier, som er tilpasset borgernes individuelle behov. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne har fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse, samt at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, der er tilpasset opgavens karakter og borgernes ressourcer og funktionsniveau.

Tilsynet vurderer, at der under alle observationsstudier er en særdeles hensigtsmæssig organisering og tilrettelæggelse af hjælpen, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser. Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov, og det vurderes, at gældende retningslinjer generelt følges. Hertil vurderes det, at medarbejderne benytter korrekte værnemidler under indsatsen, at der udføres korrekt skift af handsker, og at medarbejderne generelt arbejder ud fra en stor forståelse omkring afbrydelse af smitteveje, hvor der i alle tilfælde udføres korrekt håndhygiejne ved ankomst til boligen, og når denne forlades. Ligeledes udføres der også korrekt håndhygiejne mellem handskeskift, fraset enkelte mangler under det ene observationsstudie.

##### Interview med borgere:

Tilsynet har foretaget interview med tolv borgere i deres hjem. Herudfra vurderer tilsynet, at borgerne giver udtryk for en oplevelse af livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at borgernes fremstår veltilpasse og soignerede, og at hjemmene fremstår tilstrækkeligt rengjorte, svarende til borgernes habitus. Borgerne giver udtryk for, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Borgerne udtrykker generelt stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Hertil vurderes det, at over halvdelen af borgerne italesætter manglende kontinuitet. Tre borgere italesætter, at den manglende kontinuitet påvirker kvaliteten af hjælpen eller tidspunktet for besøget, mens størstedelen af borgerne oplever, at medarbejderne/vikarerne har kendskab til deres behov for hjælp, og at det derfor ikke påvirker kvaliteten af hjælpen, når der kommer forskellige medarbejdere.

Det vurderes, at borgerne generelt oplever at få deres medicin til tiden, men at en borger italesætter at have henvendt sig til hjemmeplejen gentagne gange, før indsatsen til øjendråber blev øget, så øjendråberne nu gives to gange dagligt, som ordineret.

Tilsynet vurderer, at borgerne italesætter medarbejderne som værende søde og venlige, og at de oplever en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderne side.

På baggrund af elleve borgeres oplevelse med overgange mellem hospital, midlertidigt ophold og eget hjem vurderes det, at borgerne har positive oplevelser hermed, hvortil der ved hjemkomst har været styr på forskellige og nødvendige praktiske forhold. Ligeledes vurderes det, at borgerne italesætter oplevelsen af, at medarbejderne vil kontakte sygeplejerske, læge eller hospital, såfremt de har behov for det, samt at borgerne generelt oplever, at medarbejderne taler sammen om deres pleje. Hertil vurderes det dog, at der for en borger er forhold omkring opfølgning på rødme og hudirritation, hurtig opstart af behandling og information af borgeren, som kan forbedres.

Fem borgere modtager Madservice, og det vurderes, at borgerne oplever mulighed for selv at vælge retter, og at maden leveres i faste tidsrum. Samtidigt vurderes det, at tre borgere udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, mens to borgere beskriver maden som mindre velsmagende.

### Interview med medarbejderne:

På baggrund af gruppeinterview med fire social- og sundhedsmedarbejdere er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, som er identificeret af ledelsen.

Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en ligeværdig, venlig og respektfuld kommunikation. Samtidig kan medarbejderne redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvortil der udvises opmærksomhed på at sikre borgernes selvbestemmelse. Medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde og for dokumentation i relation til livets afslutning.

Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre borgernes tryghed og sikkerhed og for korrekt kontrol ved udlevering af medicin, jf. retningslinjer på området. Medarbejderne kan endvidere fagligt reflekteret redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen og dokumentationen, herunder hvordan eksterne vikarer introduceres til opgaven, og hvorledes der handles, såfremt der observeres forandringer i borgernes tilstand.

Endelig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger efter Sundhedsloven, men at medarbejderne fremstår mindre sikre i forhold til de handlingsanvisninger, som oprettes inden for Serviceloven.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der forekommer enkelte mangler i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne ved handskeskift under det ene observationsstudie.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder indsatsen omkring hygiejne, så der er et kontinuerligt fokus på området, hvortil det sikres, at alle medarbejdere følger glædede retningslinjer.
Tilsynet bemærker, at tre borgere beskriver, at den manglende kontinuitet påvirker kvaliteten af hjælpen eller tidspunktet for besøget.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder og skærper indsatsen omkring introduktion af vikarer, så borgerne oplever hjælp af høj kvalitet og på de aftalte tidspunkter, uanset hvem hjælpen leveres af.

<p>Tilsynet bemærker, at en borger italesætter at have henvendt sig til hjemmeplejen gentagne gange, før indsatsen til øjendråber blev øget, så øjendråberne nu gives to gange dagligt, som ordineret.</p> <p>Samtidig bemærker tilsynet, at der for samme borger er forhold omkring opfølgning på rødme og hudirritation, hurtig opstart af behandling og information af borgeren, som kan forbedres.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sætter fokus på planlægning og koordinering på tværs af døgnnet, så borgerne sikres korrekt planlægning af hjælpen, hurtigst mulig opstart af behandling og den nødvendige information.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to ud af de fem borgere, som modtager Madservice, beskriver maden som mindre velsmagende.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at leverandøren af Madservice iværksætter tiltag, der medvirker til at højne borgernes tilfredshed omkring madens kvalitet.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne fremstår mindre sikre i forhold til de handlingsanvisninger, som oprettes inden for Serviceloven.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der i indsatsen omkring dokumentation sættes fokus på, at medarbejderne har viden om oprettelsen af handlingsanvisninger inden for Servicelovsområdet.</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 lederen redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Her modtog hjemmeplejen en anbefaling vedrørende kontinuiteten, mens hjemmesygeplejen modtog anbefalinger målrettet dokumentationen og medicinrådet, omhandlende opbevaring og manglende kvittering for medicinadministrationen.</p> <p>Lederen beskriver, at der løbende er fokus på kontinuiteten, og at der, som et forsøg, er afprøvet en fælles introduktion på tværs af kommunens hjemmeplejeenheder målrettet afløsere og interne vikarer. Herunder blandt andet fokus på håndhygiejne og dokumentation. For eksterne vikarer arbejdes der ud fra en arbejdsgang, hvor en medarbejder er ansvarlig for at sætte vikaren ind i opgaverne hos de borgere, som vikaren skal besøge, så vikaren er forberedt. Herudover er der generelt fokus på at indrette pleje og besøgene således, at antallet af eksterne vikarer minimeres, hvilket flere grupper beskriver at være lykkedes godt med. Der arbejdes ud fra et team af faste medarbejdere omkring borgerne, og der benyttes afløsere og interne vikarer. Herudover medfører arbejdet i grupperne drøftelser omkring den enkelte borger samt øget faglighed i dokumentationen, hvilket også medvirker til at understøtte kontinuitet i opgaveløsningen.</p> <p>I forhold til anbefalingerne målrettet hjemmesygeplejen beskriver lederen, at der i forhold til dokumentationen arbejdes målrettet med helbredstilstandene, idet to af kvalitetssygeplejerskerne har fokus på dette i deres forbedringsagent-uddannelse. Lederen italesætter, at der fortsat er en udfordring i forhold til at sikre det faglige mål i handlingsanvisningerne, og at myndigheden er ansvarlig for dette. Hertil beskrives det, at der er nedsat en arbejdsgruppe med repræsentanter fra myndighed og hjemmepleje, som blandt andet arbejder med området. Sygeplejerskerne er ansvarlige for at sikre individuelle og handlevejledende beskrivelser af indsatsen i handlingsanvisningen. Hertil beskriver lederen, at kvalitetssygeplejerskerne følger op på den faglige kvalitet af handlingsanvisningerne, og at der ved mangler følges op med den enkelte sygeplejerske.</p> <p>Lederen fortæller, at medicinrådet er en del af indsatsen omkring Forbedringsmodellen, og at der er udarbejdet en særskilt handleplan på området. Der udføres fast auditering. Herudover tilbydes medarbejderne undervisning, og der er løbende PDSA-afprøvninger af forskellige tiltag. En gruppe har eksempelvis en afprøvning omkring labels og afhentning af medicin, hvortil lederen italesætter forbedringer på området.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Af øvrige kvalitetsområder italesætter lederen, at VKV har deltaget i udviklingen af prototypen på e-tavler, og at tavlerne nu er implementerede i alle grupper. I aftenplejen er de dog i gang med at udvikle en model, som er tilpasset deres behov. Der afholdes faste daglige tavlemøder, hvortil Hjemmeplejens APN-sygeplejerske har analyseret indholdet for tavlemøderne. Data herfra viser blandt andet, at der i 65 % udarbejdes nye aftaler omkring borgerne ved mødet.</p>



	<p>Hjemmeplejen har valgt, at en borger vises på tavlen, når der ikke er foretaget dokumentation gennem fire uger. Dette tiltag beskrives af lederen som en måde at arbejde forbyggende på og sikre kontinuerlig opfølgning.</p> <p>Til de faste tavlemøder om morgenen deltager både sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter i drøftelsen omkring enkelte borgere. Herefter følges eventuelt op med den social- og sundhedshjælper, som har besøg hos borgeren. Lederen fortæller, at de er ved at inddrage hjælperne yderligere, idet der nu afholdes møder omkring frokost, hvor social- og sundhedshjælperne også deltager.</p> <p>Der er også udarbejdet en hygiejneorganisation, hvortil der er uddannede hygiejnerepersoner, som blandt andet skal afholde undervisning i grupperne.</p> <p>I forhold til hygiejneområdet er der arbejdet med uniformering, samt hvilken type klude der skal anvendes ved aftørring af remedier og overflader.</p> <p>De utilsigtede hændelser varetages fortsat af den sygeplejefaglige leder. Hændelserne drøftes i en arbejdsgruppe, hvortil der indgår repræsentanter fra alle faggrupper. Lederen beskriver, at hændelserne indgår som en fast del af det samlede kvalitetsarbejde, og det er planlagt, at tendenser fra første halvårs hændelser skal gennemgås på næste MED-møde.</p> <p>Endvidere beskriver lederen, at Hjemmeplejen er optaget af borgerinddragelsen og ensomhedsområdet, hvortil der har været afholdt markedsdag og biografarrangement, og der inviteres også til borgermøder. Som en del af indsatsen omkring "Hvad er vigtigt for dig" beskriver lederen, at man netop nu sidder og analyserer data fra alle de kort, som er udfyldt af borgerne med henblik på at identificere tendenser, som eventuelt kan være en del af det organisatoriske kvalitetsarbejde.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at lederen kan redegøre for, hvorledes der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Samtidig kan tilsynet konstatere, at der fortsat er udfordringer med at sikre kontinuitet i hjælpen for borgere, der modtager hjemmepleje, samt at der fortsat er konstateret udfordringer i forholdt til både dokumentationen og medicinområdet for sygeplejen.

Samtidigt vurderes det, at lederen kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med relevante områder i kvalitetsarbejdet, herunder tavlemøder, utilsigtede hændelser, borgerinddragelse og ensomhed.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Som en del af arbejdet med Forbedringsmodellen fremviser lederen den kvalitets-tavle, som enheden har udarbejdet. På tavlen ses igangværende afprøvninger, auditfund og resultatet fra de seneste auditeringer</p> <p>Hjemmeplejens tre kvalitetssygeplejersker er ansvarlige for opdateringen af tavlen og for auditeringerne. Herudover deltager kvalitetssygeplejerskerne i dokumentationsgrupperne og varetager forløb med konkrete medarbejdere, hos hvem der er identificeret faglige udfordringer.</p> <p>Lederen fortæller, at der i forbindelse med implementeringen af e-tavler er lavet en ændring i mødestrukturen, så der nu afholdes daglige tværfaglige møder mellem hjemmeplejen og sygeplejen. Hertil beskrives det, at de daglige møder medvirker til at skabe tydelighed omkring, hvem medarbejderne kan kontakte for nødkald eller for sparring, og at møderne ligeledes har øget det faglige fællesskab.</p>

	<p>Herudover beskrives det, at der ikke er ændringer i organiseringen af kvalitetsarbejdet, hvortil farmaceuten fortsat arbejder kontinuerligt med kvaliteten omkring medicinhåndtering, og hvor der fortsat afholdes 10 faglige minutter hver fjerde uge, hvortil alle social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker deltager.</p> <p>I forhold til de forskellige indsatser arbejdes der overordnet ud fra en organisering, hvortil der deltager medarbejderrepræsentanter fra de forskellige grupper med henblik på at sikre videndeling og spredning i hele hjemmeplejen/sygeplejen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for et struktureret kvalitetsarbejde, hvortil organiseringen i høj grad understøtter et tværfagligt samarbejde og vidensdeling i hele organisationen.	

<b>Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er bedt om at lægge særligt mærke til borgerinddragelsen, og i hvor høj grad borgerne føler sig inddragede i forhold til hjælpen.

### 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

<b>Mål 1: Interaktion og medinddragelse</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	<p><u>Observationer i følgeskab med to medarbejdere i aftenvagt:</u></p> <p>Medarbejderne indleder alle fem besøg med at banke på døren, inden de skaffer sig adgang til boligen med Bekey. Herefter hilser medarbejderne og præsenterer sig for borgerne. Medarbejderne anvender en individuel tilgang, som er tilpasset den enkelte borger. En borger er præget af hukommelsesvanskeligheder, og medarbejderne taler her i en rolig tone og anvender kun sparsom dialog. Hos en anden borger anvendes en mere humoristisk og munter tone, hvortil der er en livlig dialog under hele besøget. En tredje borger er præget af afasi. Her sikrer medarbejderne sig, at de har forstået det, som borgeren siger ved at benytte gentagelser.</p> <p>Medarbejderne udviser opmærksomhed på, at kommunikationen foregår i øjenhøjde med borgerne, hvortil de tiltaler borgerne ved fornavn. Medarbejderne har et roligt og nærværende kropssprog, og de giver sig tid til at tale med borgerne. Hos flere borgere er også borgernes pårørende til stede. Her hilser medarbejderne ligeledes venligt på de pårørende, og der indledes en kort dialog. En pårørende har flere spørgsmål omkring hjælpemidler, hvortil medarbejderne italesætter, at de vil følge op.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med en social- og sundhedsassistent i aftenvagt:</u></p> <p>Medarbejderen ringer på døren, og benytter Bekey de steder, hvor der ligger aftale på området. Medarbejderen hilser på borgerne på en venlig og høflig måde. Alle borgerne kender medarbejderen, og de er klar over, hvilken opgave, der skal løses under tilsynet. Medarbejderen målretter sin kommunikationsform individuelt, og medarbejderen spørger ind til borgernes velbefindende.</p>

	<p>Under besøgene er medarbejderen opmærksom på at skabe en positiv stemning, og medarbejderen formår at efterlade borgerne med et smil på læben. Medarbejderen oplyser til borgerne, at han kommer igen i morgen. Hos en borger er det fast kutyme, at borger vinker fra vinduet efter besøget, og medarbejderen er opmærksom på at vinke igen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen i dagvagt:</u> Tilsynet møder medarbejderne i boligen. Medarbejderne har et godt kendskab til borgeren. Medarbejderne benytter en venlig og omsorgsfuld kommunikationsform, og de udviser stor opmærksomhed på borgerens signaler. Under plejen giver den ene medarbejder oplysninger omkring observationer af borgerens hud, hvor medarbejderen med stor begejstring i stemmen fortæller, at huden er mindre rød. Medarbejderen benytter borgerens navn, og medarbejderen gentager sine handlinger mange gange, hvilket er i tråd med, at borgeren er lettere hukommelsessvækket. Medarbejderen roser borgeren for hendes medvirken under plejen.</p> <p><u>Observation af personlig pleje ved to medarbejdere i dagvagt:</u> Medarbejderne siger godmorgen til både borgeren og dennes pårørende. Den pårørende reagerer med et smil og stor glæde ved synet af den ene medarbejder, som er tilbage efter ferie. Under plejen er der en god kontakt mellem medarbejderne og borgeren, hvortil medarbejderne sikrer øjenkontakt med borgeren, samt at borgeren har hørt og forstået det sagte. I enkelte tilfælde besvarer den pårørende spørgsmål, som medarbejderne har stillet til borgeren. Den ene medarbejder kommer på et tidspunkt med en humoristisk bemærkning hertil, hvilket får både den pårørende, borgeren og medarbejderne til at grine højlydt. Under hele forløbet er medarbejderne opmærksomme på at svare den pårørende og inddrage borgeren relevant. Der er en god og til tider humoristisk stemning under forløbet, hvortil kommunikationen bærer præg af, at medarbejderne har et stort kendskab til borgeren og den pårørende.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationer i følgeskab med to medarbejdere i aftenvagt:</u> Medarbejderne sikrer sig under alle fem besøg, at borgerne er relevant inddragede i tilrettelæggelsen af støtten. Dette gøres eksempelvis ved, at medarbejderne indleder besøget med at italesætte opgaverne over for borgeren, hvorefter medarbejderne spørger ind til borgerens accept af planen. Under plejen italesætter medarbejderne deres handlinger, og de sikrer sig borgernes accept, inden handlingen udføres. En medarbejder udviser under den personlige pleje stor opmærksomhed på en borgernes reaktion, idet borgeren ømmer sig lidt. Medarbejderen spørger ind til, om borgeren har smerter, hvilket borgeren afviser. Medarbejderen fortsætter herefter plejen og italesætter, at dette gøres skånsomt, samt at det snart er overstået, hvilket borgeren accepterer. Borgeren fremstår rolig og virker ikke smerteforpint. Hos en anden borger udviser medarbejderne ligeledes stor opmærksomhed på borgerens smerteproblematik, og medarbejderen spørger i flere tilfælde ind til, om borgeren oplever smerter, hvilket borgeren i alle tilfælde afviser. I flere tilfælde ses det også, hvordan borgerne samarbejder og er forberedt på den kommende del af plejen. En borger påbegynder eksempelvis forflytningen til den ene side, inden medarbejderne har italesat handlingen, og en borger sætter sig klar i sengen, inden medarbejderne har hentet liftsejlet.</p>

	<p><u>Observationsstudie i følgeskab med en social- og sundhedsassistent i aftenvagten:</u>  På alle besøgene arbejdes der efter handlingsanvisning på området. Borgerne virker bekendte med opgaveløsningen, og flere borgere har fundet remedierne frem, så medarbejderen hurtig kan udføre opgaven.  Borgerne virker trygge ved medarbejderens indsats.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen i dagvagt:</u>  Under plejeforløbet fortæller medarbejderen løbende om sine handlinger, og medarbejderen afventer borgerens accept. Det bemærkes, at borgeren hver gang besvarer med "selvfølgelig", men at medarbejderen alligevel fastholder at inddrage borgeren i plejen. I starten af plejen er der kun en medarbejder omkring borgeren, men senere tiltræder den anden medarbejder, da hun er færdig med køkkenarbejdet. Borgeren bliver oplyst, at nu er der to omkring borgeren.  Medarbejderen spørger løbende ind til borgerens behov, fx om borgeren har brug for et lille hvil, om borgeren sidder godt, om borgeren fryser, eller om borgeren har andre ønsker for plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere i dagvagt:</u>  Borgeren ligger roligt i sengen under hele forløbet, og det er tydeligt, at plejen udføres ud fra borgerens faste rutine. Medarbejderne italesætter deres handlinger, og de inddrager løbende borgeren ved at spørge ind til forskellige forhold og give borgeren relevante valgmuligheder. Eksempelvis spørges der ind til, om borgeren er klar til at komme op, om borgeren skal i bad, og om borgeren ønsker at få strømper på.  Også den pårørende inddrages relevant under forløbet, hvortil medarbejderne afstemmer med den pårørende, hvilke opgaver medarbejderne løser, og hvilke opgaver den pårørende varetager. Eksempelvis spørger medarbejderne den pårørende, om hun hjælper med medicinen, hvilket den pårørende bekræfter. Medarbejderen bruger god tid på at afstemme forventningerne, og medarbejderen giver også den pårørende forskellige muligheder, som indebærer, at den pårørende vil blive aflastet yderligere i opgaverne. Dette afvises dog af den pårørende.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationer i følgeskab med to medarbejdere i aftenvagt:</u>  Medarbejderne anvender en rehabiliterende tilgang under alle besøg, hvortil indsatsen er tilpasset borgernes individuelle funktionsniveau. F.eks. vejledes en borger til at bøje benene og løfte numsen, idet bukserne skal trækkes af og på, mens en anden borger selv forflytter sig længere ind i sengen og holder kateterposen, mens medarbejderne fjerner liftsejlet. Medarbejderne roser borgerne for deres indsats, og en medarbejder omtaler i flere tilfælde indsatsen som gymnastik.  For de borgere, hvor der serveres mad, er denne anrettet på en måde, så borgerne selv kan spise maden. For en borger ses det også, at drikkevarerne serveres i en kop med tud, så borgeren selv kan drikke.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med en social- og sundhedsassistent i aftenvagten:</u>  Alle tilsynene omhandler øjendrypning, hvor borgerne ikke selv kan varetage opgaven. På forskellig vis inddrages borgerens ressourcer, fx finder en borger selv en serviet frem, så borgeren kan tørre de overskydende dråber af kinderne. Generelt er de besøgte borgere ressourcestærke borgere, som varetager mange opgaver selv.</p>

	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen i dagvagt:</u></p> <p>Borgeren motiveres til at benytte sine ressourcer under plejen i sengen. Fx siger medarbejderen, at nu er det morgengymnastik, og medarbejderen guider herefter borgeren til at vende og dreje sig i sengen under plejen. I forbindelse med plejen foran håndvasken motiverer og guider medarbejderen borgeren til at deltage i plejen ved at give borgeren kluden i hånden.</p> <p>I forbindelse med forflytning fra bækkenstol til kørestol benyttes sengehesten til at holde fast i. Borgeren rejser sig op og står i ganske kort tid, før kørestolen placeres bag ved borgeren, derved trænes borgerens ståfunktion.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere i dagvagt:</u></p> <p>Medarbejderne udviser opmærksomhed på at inddrage borgerens ressourcer aktivt under forløbet. Eksempelvis vender borgeren sig om på siden under plejen, og borgeren løfter selv sit ben, idet en af medarbejderne giver ham bukser på.</p> <p>Ved forflytningen til sengekanten benytter medarbejderne sengens funktion og et hjælpemiddel, så borgeren selv kan varetage så meget af opgaven, som muligt.</p> <p>Borgerens funktionsniveau er ikke helt som vanligt, og medarbejderne indleder med at vejlede borgeren i forflytningen for at afprøve, om borgeren kan klare det selv. Herefter ydes en kompenserende hjælp.</p> <p>Forflytningen til toiletstol og kørestol foretages ved Sara Stedy, hvilket støtter borgeren i at anvende sin ståfunktion aktivt.</p> <p>Medarbejderne giver borgeren en vaskehandske, så han selv kan varetage dele af den øvre personlige pleje, såsom vask af ansigt. Borgeren varetager selv tandbørstning med støtte fra den pårørende.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er en særdeles respektfuld, imødekommende og venlig kommunikation under alle observationsstudier, som er tilpasset til borgernes individuelle behov. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne har fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse, samt at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, der er tilpasset opgavens karakter og borgernes ressourcer og funktionsniveau.</p>	

<b>Mål 2: Arbejdsgange</b>	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationer i følgeskab med to medarbejdere i aftenvagt:</u></p> <p>Tilsynet følger fem besøg, hvoraf fire af besøgene varetages af to medarbejdere. Medarbejderne indleder med at aftale rækkefølgen for besøgene, hvortil de italesætter, at planlægningen sker ud fra borgernes ønsker om tidspunkt for besøg. Herudover forbereder medarbejderne sig til besøgene ved at orientere sig i dokumentationen og ved at medbringe de nødvendige remedier, såsom handsker, engangsforklæder og evt. vaskeklude.</p> <p>Under besøgene er der en tydelig rollefordeling mellem medarbejderne, hvortil opgaverne løses ud fra en hensigtsmæssig organisering. Eksempelvis starter en medarbejder med at klargøre remedier, mens den anden medarbejder skaber kontakten til borgeren og spørger ind til, hvordan borgeren har det.</p> <p>Plejen udføres på rutineret vis og ud fra en hensigtsmæssig rækkefølge, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.</p>

	<p><u>Observationsstudie i følgeskab med en social- og sundhedsassistent i aftenvagten:</u></p> <p>Medarbejderen orienterer sig i CURA, før der køres ud på første besøg. Dette gøres på en systematisk måde, hvor hvert eneste observationsnotat af nyere dato læses. Der er en ny borger på listen, som netop er blevet overdraget fra sygeplejen. Medarbejderen har fået udleveret et papir, hvor borgerens helbredsmæssige problemstillinger beskrives.</p> <p>Medarbejderen placerer borgerne på kørelisten i en hensigtsmæssig rækkefølge, og medarbejderen henviser til, at rækkefølgen planlægges med udgangspunkt i borgernes ønsker og behov. Ruten er tilrettelagt med fokus på, at der ikke er unødvendig vejtid, men samtidig med hensyntagen til borgernes ønsker.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen i dagvagt:</u></p> <p>To medarbejdere ankommer på samme tid til besøget. Den ene medarbejder arbejder i køkkenet, mens den anden medarbejder varetager plejen. Da medarbejderen er færdig i køkkenet, tiltræder denne medarbejder i plejen. Hjælpen leveres på rutineret vis og på en faglig kompetent måde, hvor der ikke er unødvendige afbrydelser.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere i dagvagt:</u></p> <p>Medarbejderne indleder besøget med at aftale rækkefølgen og fordele rollerne. Herefter gøres alle remedier klar.</p> <p>Plejen udføres ud fra en hensigtsmæssig rækkefølge, hvortil medarbejderne prioriterer at give borgeren tid alene på toiletstolen.</p> <p>Medarbejderne benytter relevante hjælpemidler, og de er opmærksomme på at anvende sengens funktioner under plejen.</p> <p>Den ene medarbejders telefon ringer en enkelt gang, og medarbejderen besvarer telefonen ved at forlade rummet, så det ikke er forstyrrende for plejen. Opkaldet indebærer, at medarbejderen er nødt til at gå tidligere, hvilket medarbejderen orienterer sin kollega og borgeren om. Afbrydelsen påvirker ikke forløbet, idet medarbejderens funktion primært indebærer at støtte ved forflytninger. Der forekommer derfor ingen unødige afbrydelser under plejen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der under alle observationsstudier er en særdeles hensigtsmæssig organisering og tilrettelæggelse af hjælpen, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.	

<b>Mål 3: Faglige opgaver</b>	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationer i følgeskab med to medarbejdere i aftenvagt:</u></p> <p>Medarbejderne foretager praktiske opgaver, såsom sengeredning og tømning af skrald. Hos en borger observeres det, at borgeren har spildt sodavand i sengen, hvorfor medarbejderne sikrer, at madrassen tørres af, og at der bliver lagt rent lagen på sengen. Medarbejderne udfører de praktiske opgaver korrekt ud fra gældende retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med en social- og sundhedsassistent i aftenvagt:</u> Ikke relevant</p>

	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen i dagvagt:</u> En medarbejder reder sengen og ordner i soveværelset, mens den anden medarbejder foretager pleje på badeværelset. Medarbejderen er iført handsker og forklæde. Der bemærkes, at der er stor opmærksomhed på afsprøjtning af overflader, herunder borgerens kørestol, som først aftørres, og derefter sprittes pude og håndtag af. Der ryddes efterfølgende op i badeværelset, og affald tages med ud.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere i dagvagt:</u> Medarbejderne foretager sengeredning og let oprydning efter gældende retningslinjer. Medarbejderne afstemmer opgaverne med den pårørende, hvortil de eksempelvis spørger ind til, om sengetøjet skal skiftes, hvilket den pårørende takker nej til.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationer i følgeskab med to medarbejdere i aftenvagt:</u> Medarbejderne indleder og afslutter hvert besøg med at udføre korrekt håndhygiejne. Herudover udføres korrekt håndhygiejne ved skift af handsker samt mellem diverse opgaver. Medarbejderne er ligeledes iført korrekte værnemidler, såsom engangsforklæde og handsker, og der foretages korrekt skift af disse under alle besøg. Medarbejderne udfører opgaver, såsom personlig pleje, skift af ble, anretning og servering af mad, udlevering af medicin, katheterpleje og administration af øjendråber. Alle opgaverne udføres fagligt korrekt og efter gældende retningslinjer. Under den personlige pleje italesætter medarbejderne observationer af borgernes hud, hvortil der smøres relevant med barrierecreme hos en borger. Herudover udviser medarbejderne opmærksomhed på borgernes blufærdighed. Dette ses eksempelvis ved, at en medarbejder i et tilfælde tildækker en borger, mens kollegaen foretager handskeskift og håndhygiejne. Under tre besøg forflyttes borgerne med loftlift eller gulvlift. Forflytningerne varetages på en korrekt og skånsom måde for borgerne.</p> <p><u>Observationsstudie i følgeskab med en social- og sundhedsassistent i aftenvagten:</u> Medarbejderen foretager sprøjtning af hænderne før besøget hos borgerne. I forbindelse med øjendrypning benytter medarbejderen handsker, og ved hver handskeaftagning foretages den nødvendige håndhygiejne. Øjendrypningerne udføres, jf. handlingsanvisningerne og medicinliste på området, og der er opmærksomhed på, at der sikres korrekt tid mellem øjendrypning hos de borgere, der skal have to præparater. Alle præparater, der gives under tilsynet, er mærket med anbrudsdato, og der kvitteres for medicin ved alle besøgene. Under besøgene sikrer medarbejderen at spørge ind til borgerens væske- og fødeindtag, og medarbejderen giver vejledning og gode råd i forhold til at forebygge dehydrering. For enkelte borgerne leveres der mindre servicelovsindsatser, som medarbejderen udfører i forbindelse med besøget. Alle opgaver bliver leveret med stort fokus på borgerens trivsel samt borgerens mulighed for at kunne klare resten af aftenen uden yderligere hjælp fra hjemmeplejen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen i dagvagt:</u> Medarbejderne anvender forklæde og handsker i den tætte personlige pleje. Mellem hvert handskeskift foretages der korrekt håndhygiejne.</p>

	<p>Den nedre pleje foregår i sengen, hvor en medarbejder først påsætter støttestrømper på korrekt vis. Det bemærkes, at medarbejderen er meget omhyggelig med, at strømperne sidder glat på benene. Derefter vaskes borgeren forneden, hvor medarbejderen følger de gældende hygiejniske retningslinjer på området. Derefter liftes borgeren op på bækkenstol. Ved forflytningen er der to medarbejdere omkring borgeren, og forflytningen foregår på en sikker og rolig måde.</p> <p>Efterfølgende køres borgeren ud på badeværelset, hvor borgeren sættes foran håndvasken, og den øvre pleje udføres med støtte fra medarbejderen. Under plejen er medarbejderen meget opmærksom på, at borgeren er tilstrækkeligt soigneret. Håret friseres, og borgerens ryg vaskes grundigt, hvilket er til stor glæde for borgeren. Efterfølgende køres borgeren ind i soveværelset igen, hvor borgeren smøres med diverse cremer.</p> <p>Borgeren forflyttes igen, denne gang til kørestolen, og køres efterfølgende ind i spisestuen, hvor morgenmaden serveres. Medarbejderen sikrer, at der er rigeligt med væske, idet det er en meget varm dag. Medicinen gives efter retningslinjerne og ses indtaget</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere i dagvagt:</u></p> <p>Medarbejderne udfører håndhygiejne, inden de træder ind i boligen. Inden plejen påbegyndes, ifører medarbejderne sig engangsforklæde og handsker. Handskerne skiftes korrekt under forløbet, men medarbejderne mangler i få tilfælde at udføre den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskiftene. Medarbejderne udfører håndhygiejne, idet boligen forlades.</p> <p>En medarbejder varetager den nedre personlige pleje på korrekt vis, hvortil medarbejderen italesætter, at borgerens hud ser pæn ud. Efterfølgende forflyttes borgeren med Sara Stedy til toiletstol, hvortil han gives en vaskeklud, så han selv kan udføre dele af den øvre personlige pleje.</p> <p>Herefter forflyttes borgeren til kørestolen, som køres ud i køkkenet, hvortil den pårørende har gjort borgerens tandbørste klar. En medarbejder reder herefter borgerens hår, og medarbejderen afstemmer tidspunkt for næste besøg.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov, og at gældende retningslinjer generelt følges. Hertil vurderes det, at medarbejderne benytter korrekte værnemidler under indsatsen, at der udføres korrekt skift af handsker, og at medarbejderne generelt arbejder ud fra en stor forståelse omkring afbrydelse af smitteveje, hvor der i alle tilfælde udføres korrekt håndhygiejne ved ankomst til boligen, og når denne forlades. Ligeledes udføres også korrekt håndhygiejne mellem handskeskift, fraset enkelte mangler under det ene observationsstudie.

### 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	Borgerne beskriver alle, at de har det godt, og at de oplever tryghed ved den hjælp, de modtager fra hjemmeplejen. Flere af borgerne henviser til, at hjælpen er fleksibel, og de begrundes oplevelsen af tryghed med eksempelvis hurtig besvarelse af nødkald, at der er lavet konkrete aftaler om adgang til boligen, at hjælpen er af en høj kvalitet, eller at hjælpen leveres af faste medarbejdere.



Selvbestemmelse	<p>Borgerne italesætter alle en oplevelse af selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag. Flere af borgerne beskriver et samarbejde med medarbejderne omkring indsatsen, og at medarbejderne er gode til at spørge ind og udvise lydhørhed over for borgernes ønsker og behov. Dog fremhæver enkelte borgere, at nogle medarbejdere er mere fleksible end andre. Borgerne siger eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De er gode til at forstå og lytte. Jeg synes jeg har været meget heldig".</i></li> <li>• <i>"Vi taler om, hvad der skal laves, og hvad vi skal nå".</i></li> <li>• <i>"Ja jeg bestemmer alt, og de spørger altid ind til, om der er noget specielt de skal hjælpe med. Det er altid på mine præmisser".</i></li> </ul> <p>En borger udtrykker tilfredshed på området, og borgeren beskriver selvbestemmelse inden for rammen, men borgeren siger samtidigt, at hjælpen om eftermiddagen kan være lidt firkantet. Borgeren efterspørger en mere individuel hjælp, hvor der eksempelvis kan hjælpes med at varme mad eller koge en gulerod. Borgeren har forståelse for, at der er faste rammer på området.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at borgerne giver udtryk for en oplevelse af livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i hverdagen.	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov</b>	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Borgerne beskriver alle, at de modtager den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Borgerne udtrykker generelt stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, hvilket dog for enkelte borgere kan være påvirket af manglende kontinuitet.</p> <p>En borger har tidligere modtaget skærmbesøg, men borgeren får nu udelukkende fysiske besøg. Borgeren fortæller, at skærmen endnu ikke er blevet afhentet.</p> <p>Flere af borgerne italesætter, hvordan hjælpen tilpasses deres ønsker og behov, fx ved at besøgene leveres på nogenlunde faste tidspunkter eller ud fra en fast rutine. Borgerne fortæller også, at hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvortil borgerne oplever at blive støttet i at anvende deres ressourcer aktivt, fx til at vaske ansigt eller selv tage tøj af og på.</p> <p>Borgerne kommer eksempelvis med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De kommer gerne klokken 9, men jeg står op klokken 7, for så kan jeg nå at være nogenlunde parat".</i></li> <li>• <i>"Hende om morgenen, hun kommer altid tidligt"</i></li> <li>• <i>"Det fungerer godt. Jeg får altid bad onsdag, undtagen i denne uge, da jeg selv har lavet det om, da jeg skal til lægen."</i></li> <li>• <i>"Det er en meget fin hjælp, alle gør det godt, der er bestemt ikke noget at klage over".</i></li> <li>• <i>"Jeg laver fx selv morgenmaden, men de laver frokosten. Jeg bliver også selv sat lidt i sving omkring rengøringen".</i></li> <li>• <i>"Jeg er meget opmærksom på at gøre det, jeg selv kan, men det begynder at knibe, da helbredet bliver dårligere og dårligere. Medarbejderne er altid villige til at hjælpe og støtte mig. Nyder at medarbejderne roser mig".</i></li> </ul> <p>For de borgere, som modtager støtte til administration af medicin, beskrives der generelt en oplevelse af, at medicinen leveres på de rette tidspunkter. En borger</p>

	<p>italesætter dog, at hjælpen til øjendråber først blev øget, og dermed leveret to gange dagligt, som ordineret, efter at borgeren havde henvendt sig til hjemmeplejen gentagne gange.</p> <p>Borgerne beskriver, hvordan de vil tale med medarbejderne eller henvende sig til kontoret, såfremt de oplever utilfredshed og vil klage. Flere af borgerne har allerede erfaringer med at kontakte kontoret, hvortil de italesætter oplevelsen af at blive taget alvorligt, og at deres problemstilling blev håndteret.</p>
Observation	<p>Borgerne fremstår veltilpasse og soignerede. Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov.</p> <p>Borgernes hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte. De besøgte hjem fremstår generelt tilstrækkeligt rengjorte, svarende til borgernes habitus.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Fire borgere italesætter stor kontinuitet i hjælpen, særligt i hverdagene. En borger beskriver, at hjælpen leveres af en elev, hvilket borgeren er glad for, idet eleven har mere tid.</p> <p>Øvrige borgere beskriver en svingende kontinuitet, hvilket størstedelen af borgerne ikke ønsker at problematisere. En borger siger eksempelvis, at den manglende kontinuitet skyldes en sommerferieperiode, hvilket borgeren finder naturligt, mens flere borgere henviser til, at medarbejdere og vikarer altid ved, hvilken hjælp og støtte borgerne skal have. En borger siger eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er ikke den samme hele tiden. Men jeg skal have det samme hver dag, og de ved godt, hvad de skal".</i></li> </ul> <p>Tre borgere beskriver en oplevelse af, at den manglende kontinuitet påvirker kvaliteten af hjælpen. En borger fortæller, at vikarerne ikke kender til borgerens behov for hjælp, mens en anden borger fremhæver, at den manglende kontinuitet har påvirket tidspunktet for besøget. En tredje borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der har været så meget sommerbesvær, og det var ikke rart. Der har været nogen, som er helt uduelige".</i></li> </ul>

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Det er tilsynets vurdering, at borgernes fremstår veltilpasse og soignerede, og at hjemmene fremstår tilstrækkeligt rengjorte, svarende til borgernes habitus.

Tilsynet vurderer, at borgerne giver udtryk for, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

Borgerne udtrykker generelt stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Hertil vurderes det, at over halvdelen af borgerne italesætter manglende kontinuitet. Tre borgere italesætter, at den manglende kontinuitet påvirker kvaliteten af hjælpen eller tidspunktet for besøget, mens størstedelen af borgerne oplever, at medarbejderne/vikarerne har kendskab til deres behov for hjælp, og at det derfor ikke påvirker kvaliteten af hjælpen, når der kommer forskellige medarbejdere.

Det vurderes, at borgerne generelt oplever at få deres medicin til tiden, men at en borger italesætter at have henvendt sig til hjemmeplejen gentagne gange, før indsatsen til øjendråber blev øget, således at øjendråberne nu gives to gange dagligt, som ordineret.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	Borgerne beskriver medarbejderne som værende søde og venlige, og de fortæller samtidig, at medarbejderne har en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd. Borgerne italesætter, at medarbejderne præsenterer sig ved ankomst, at de spørger ind til, hvordan borgerne har det, og at de er nærværende

	<p>under besøget. Enkelte borgere italesætter, at vikarer/afløsere ikke altid siger så meget, men borgerne ønsker ikke at problematisere dette.</p> <p>Borgerne siger fx.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ”De er så søde og rare alle sammen”.</li> <li>• ”Jeg har fået en fra Thailand, og så vil jeg prøve at lære at sige godmorgen på thailandsk”.</li> <li>• ”De siger altid godmorgen, og de spørger, om jeg har sovet godt”.</li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at borgerne italesætter medarbejderne som værende søde og venlige, og at de oplever en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderne side.	

<b>Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner</b>	
Emne	Data
Overgange	<p>Elleve ud af de tolv borgere beskriver at have nylige erfaringer med overgange mellem hospital, midlertidigt ophold og eget hjem. Borgerne beskriver alle gode overgange, hvortil hjælpen er opstartet som vanligt ved hjemkomst, og hvor der har været styr på forskellige praktiske forhold. Enkelte borgere fremhæver også, at de ved hjemkomsten har fået tildelt yderligere hjælp, at der er blevet etableret nødkald, eller at de har modtaget et eller flere hjælpemidler.</p> <p>En borger fortæller, hvordan vedkommende efter udskrivelsen fik meget hjælp, men at hjælpen nu er reduceret igen, idet borgeren kan klare flere ting selv.</p> <p>Borgerne beskriver samtidig, at de har oplevelsen af, at medarbejderne kontakter sygeplejerske, læge eller hospital, såfremt de har behov for det. Flere borgere har allerede erfaring hermed, hvor de eksempelvis har anvendt nødkaldet i forbindelse med fald, og hvor der efterfølgende er iværksat den nødvendige hjælp.</p> <p>Borgerne italesætter generelt en oplevelse af, at medarbejderne taler sammen om deres pleje. En borger siger dog, at han nogle gange har oplevet, at hjælpen er leveret på trods af, at han har meddelt medarbejderne, at denne skulle aflyses.</p> <p>En anden borger fortæller, at der ved badet i sidste uge blev konstateret rødme og hudirritation, hvilket borgeren ikke oplever, at der er blevet handlet på. Borgeren får hjælp flere gange dagligt. Ved gennemgang af dokumentationen ses det, at der er taget kontakt til egen læge, og at der opstartes behandling under tilsynsdagene. Dog er der forhold omkring koordinering på tværs af døgnnet i forhold til opfølgning og hurtig opstart af behandling samt information af borgeren, som er mindre tydelige, hvilket er gennemgået med ledelsen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
På baggrund af elleve borgeres oplevelse med overgange mellem hospital, midlertidigt ophold og eget hjem vurderes det, at borgerne har positive oplevelser hermed, hvortil der ved hjemkomst har været styr på forskellige og nødvendige praktiske forhold. Ligeledes vurderes det, at borgerne italesætter oplevelsen af, at medarbejderne vil kontakte sygeplejerske, læge eller hospital, såfremt de har behov for det, samt at borgerne generelt oplever, at medarbejderne taler sammen om deres pleje. Hertil vurderes det dog, at der for en borger er forhold omkring opfølgning på rødme og hudirritation, hurtig opstart af behandling og information af borgeren, som kan forbedres.	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Fem borgere modtager Madservice. Borgerne fortæller, at de selv har mulighed for at vælge retter, og at maden leveres i et fast tidsrum. En borger fortæller, at hjemmeplejen har hjulpet med en nøgle, så chaufføren selv kunne skaffe sig adgang til boligen, idet borgeren ofte er lang tid om at åbne.</p> <p>En anden borger beskriver maden som god, men borgeren siger samtidig, at appetitten er sparsom, og at borgeren derfor ofte må smide meget mad ud. Borgeren oplyser at få leveret den mindste portionsstørrelse.</p> <p>Tre borgere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af maden, mens to borgere beskriver maden som mindre velsmagende.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Fem borgere modtager deres mad fra Madservice, og heraf vurderes det, at borgerne oplever mulighed for selv at vælge retter, og at maden leveres i faste tidsrum. Samtidig vurderes det, at tre borgere udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, mens to borgere beskriver maden som mindre velsmagende.</p>	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der i hjemmeplejen arbejdes med forskellige projekter, herunder e-tavler. Medarbejderne oplever, at tavlerne skaber et godt overblik over borgerne, samt at tavlerne bidrager positivt til det tværfaglige samarbejde, hvilket medvirker til at højne fagligheden. Medarbejderne beskriver, at der afholdes daglige møder i hver gruppe, men at det er lidt forskelligt, hvor langt grupperne er i forhold til at inddrage social- og sundhedshjælperne i møderne.</p> <p>Medarbejderne italesætter også, at der er et kontinuerligt fokus på skærmbesøg med fokus på at øge antallet af borgere, der modtager skærmbesøg. En medarbejder fortæller, at hun, som en del af at motivere borgerne til skærmbesøg, medbringer en prøveskærm, så borgerne kan opleve, hvor let besøgene er at håndtere.</p> <p>Medarbejderne fremhæver også ensomhedsområdet, hvortil borgerne screenes for ensomhed, og hvor der er arbejdet med indsatsen "Hvad er vigtigt for dig". Her fortæller medarbejderne, at de sammen med borgerne har udfyldt de udleverede kort. Kortene er herefter taget retur til ledelsen.</p> <p>Af øvrige områder italesætter medarbejderne 10 faglige minutter, hvortil en sygeplejerske eller farmaceut underviser i et konkret emne inden for medicinområdet.</p> <p>Medarbejderne fortæller endvidere, hvordan der i dokumentationsgrupper arbejdes med dokumentationen, og at denne opdateres løbende, hvortil der også er fokus på konkrete emner, som eksempelvis "arbejds miljø".</p> <p>Adspurgt til auditering og forbedringstavlerne beskriver medarbejderne, at tavlerne er forholdsvis nye, og at der er planer om at arbejde med forbedringsområderne efter sommerferien.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, som er identificeret af ledelsen.

**Mål 2: Tilgang til arbejdet**

Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, hvad der efter deres mening er vigtigt i kommunikationen med borgerne, herunder at kommunikationen tilpasses til den enkelte borgers behov, at de møder borgeren i øjenhøjde, og at de udviser respekt for borgerens livsstil og valg.</p> <p>Medarbejderne italesætter, hvordan de i kommunikationen med borgere med demens og hukommelsessvækkelse er opmærksomme på eget kropssprog, at anvende korte sætninger og et roligt tempo, samt at tilpasse kommunikationen ud fra deres faglige viden om borgerens diagnose og borgerens egen kommunikationsform.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne er udarbejdet i samarbejde med borgeren, og at besøgsplanen derfor bidrager til, at hjælpen leveres ud fra borgerens ønsker. Hertil beskrives det, at medarbejderne under besøgene inddrager borgerne og spørger ind til deres ønsker og behov for plejen. Herudover beskriver medarbejderne, hvordan det kan være relevant at inddrage pårørende, hvis en borger eksempelvis er hukommelsessvækket.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der for nye borgere visiteres vurderingsblok, og at denne indsats primært varetages af social og sundhedsassistenter eller erfarne social og sundhedshjælpere. Ved vurderingsblok gennemgås forskellige forhold hos borgeren, og medarbejderne fortæller, at der er ved at blive udarbejdet en tjekliste, så de kommer systematisk omkring alle områder.</p> <p>Klippekort anvendes af medarbejderne til de aktiviteter, som borgerne ønsker, og anvendelsen af klippene dokumenteres i Cura. Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvad klippene anvendes til.</p>
Rehabilitering	<p>Rehabilitering handler ifølge medarbejderne om at inddrage borgerne og dermed motivere borgerne til at gøre flest mulige ting selvstændigt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de arbejder ud fra princippet om <i>"hjælp til selvhjælp"</i>, og at tilgangen er naturlig i hverdagen. Medarbejderne fremhæver tilgangen som vigtig i forhold til at forebygge sygdomme og opretholde borgernes livskvalitet.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, at borgernes læge tager stilling til ønske om genoplivning, og at oplysninger om dette kan findes på forsiden i Cura med rødt, så oplysningerne er tydelige.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de hos terminale borgere er opmærksomme på, at der tages stilling til genoplivning, men at dette også kan være relevant hos andre borgere.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes ud fra en fast arbejdsgang, når en borger udskrives fra hospitalet. Når medarbejderne modtager besked om, at borgeren er på vej hjem, påbegynder tanker om planlægning af besøgene, og hvem der skal varetage disse. Visitationen aktiverer indsatserne, og medarbejderne henviser til, at det fremgår af dokumentationen, hvis der er ændringer i borgerens funktionsniveau.</p>

	<p>De første besøg varetages primært af en social og sundhedsassistent, som også har fokus på, om der er de rette hjælpemidler, og om borgeren har behov for yderligere indsatser.</p> <p>Medarbejderne italesætter samarbejde med sygeplejen, som altid varetager forhold omkring medicin, når borgerne udskrives fra hospitalet.</p> <p>Herudover fremhæver medarbejderne et tværfagligt samarbejde, hvortil der inddrages arbejdsmiljørepræsentanter, forflytningsvejledere og rehabiliteringsvejleder. Viden om borgerne deles primært gennem dokumentationen og til de daglige tavlemøder.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en ligeværdig, venlig og respektfuld kommunikation. Samtidig kan medarbejderne redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvortil der udvises opmærksomhed på at sikre borgernes selvbestemmelse. Medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde og for dokumentation i relation til livets afslutning.

### Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at tryghed skabes gennem kontinuitet og nærvær under besøget. Medarbejderne fremhæver også besøg på faste tidspunkter, samt at de har kendskab til borgernes behov for hjælp. Hertil beskrives det, at det er vigtigt, at besøgsplanen er ajourført, og at de har læst denne inden besøget. Medarbejderne italesætter også, at anvendelsen af Bekey bidrager til tryghed, frem for brugen af nøgle.</p> <p>I forhold til sikkerhed italesætter medarbejderne, at der i den forebyggende indsats observeres for tryksår, væskemangel, tegn på urinvejsinfektion og ændret adfærd. Medarbejderne beskriver, hvordan de udfører en screening af hjemmet og borgerens tilstand under besøget, og at der også er opmærksomhed på at forebygge fald. Hertil italesættes det, at der laves faldudredning.</p> <p>En medarbejder redegør korrekt for, hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin, herunder at antallet af tabletter kontrolleres, og at medicinen skal ses indtaget. Herudover italesættes en opmærksomhed på, om der skal administreres andet medicin, som eksempelvis øjendråber eller laksantia. Medarbejderne fremhæver, at holdbarheden på præparatet kontrolleres, og at der kvitteres for administrationen i Cura.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre borgernes tryghed og sikkerhed og for korrekt kontrol ved udlevering af medicin, jf. retningslinjer på området.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at de tager udgangspunkt i de visiterede ydelser og besøgsplanen. Om morgenen aftales mødetidspunkt, hvis man skal være to medarbejdere i besøget, hvortil man altid mødes foran hjemmet og går ind sammen. Før kontoret forlades, forbereder medarbejderne sig ved at medbringe rette remedier, såsom forklæder og handsker. Medarbejderne beskriver, at de ved mangler i hjemmet opretter en huskeseddel, og at de skriver det i kalenderen, så de manglende remedier kan medbringes ved næste besøg.</p> <p>Under besøgene italesætter medarbejderne, at de ikke besvarer telefonen under plejen, og at telefonen kan sættes på lydløs, såfremt en borger har behov for ro. Medarbejderne beskriver, at der arbejdes ud fra en aftale om, at de altid ringer tilbage, så kollegaer ikke ringer flere gange.</p> <p>Adspurgt til, hvordan vikarer introduceres til opgaven, beskriver flere af medarbejderne, at de i deres gruppe udelukkende anvender interne vikarer/ afløsere, som har et kendskab til borgerne. I de grupper, hvor der anvendes eksterne vikarer, italesættes det, at vikarerne opfordres til at læse besøgsplanerne, og at der er en medarbejder til rådighed til at besvare spørgsmål.</p> <p>Såfremt der observeres forandringer i borgernes tilstande, italesætter medarbejderne, at en social- og sundhedshjælper altid kontakter en social- og sundhedsassistent, sygeplejersker eller leder. En social- og sundhedsassistent beskriver anvendelse af TOBS og kontakt til sygeplejerske, akutteam eller egen læge. Medarbejderne fremhæver, at alle forandringer dokumenteres, og at der lægges en opgave. Medarbejderne beskriver, at planlæggerne i nogle grupper printer opgaverne ud og fordeler til medarbejderne, mens det i andre grupper er social- og sundhedsassistenterne, som er ansvarlige for at håndtere alle opgaver fra morgenstunden, så der sikres opfølgning.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at dokumentationen foretages på farten, hvilket indebærer, at der dokumenteres hos borgerne i det omfang, det kan lade sig gøre. Medarbejderne oplever, at det kan være vanskeligt at finde ro til dokumentationsopgaven, men at der generelt er afsat tid til opgaven.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der altid er mulighed for at få hjælp og sparring omkring dokumentationen, og at der ved nye medarbejdere er stort fokus på at sikre en god og grundig introduktion til dokumentationen.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne beskriver, at alle gældende instrukser findes i en mappe. I mapperne kan der findes instrukser om fx vaskeservietter, senioraftaler, COVID-19 restriktioner og forskellige handleplaner.</p> <p>Medarbejderne henviser også til anvendelse af VAR, hvor der fx kan udsøges oplysninger om, hvordan en injektion gives, eller hvordan et kateter lægges.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen og dokumentationen, herunder hvordan eksterne vikarer introduceres til opgaven, og hvorledes der handles, såfremt der observeres forandringer i borgernes tilstand.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne redegør for udfyldelse og opdatering af besøgsplaner. Hertil beskrives det, at besøgsplanerne inddeles i tidsrum, og at teksten skal være kort og præcis, så indholdet er overskueligt. Besøgsplanen skal indeholde individuelle oplysninger om besøget, herunder særlige opmærksomhedspunkter, og det skal være tydeligt, hvilke opgaver borgeren selv udfører. Også tidspunkt for besøg og aftaler om kontakt og kaldenavn skal fremgå af besøgsplanen, så der sikres en god kontakt til borgeren. Medarbejderne beskriver, at der i besøgsplanen anføres risikovurdering, hvilket indebærer oplysninger om, hvorvidt besøget skal varetages af to medarbejdere.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne fortæller, at der skal oprettes handlingsanvisninger for alle sundhedslovsindsatser, herunder alle "Støtte til"-opgaver. Oplysningerne skal være handlevejledende, og der skal henvises til VAR.  Adspurgt til, hvilke handlingsanvisninger der skal oprettes under Serviceloven, fremstår medarbejderne mindre sikre i deres besvarelse. Ved henvisning til handlingsanvisninger for klippekort og ekstra rengøring beskriver medarbejderne, at de er usikre på, om disse oprettes.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger efter Sundhedsloven, men at medarbejderne fremstår mindre sikre i forhold til de handlingsanvisninger, som oprettes inden for Serviceloven.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Under gruppeinterviewet har tilsynet på baggrund af observationer hos borgerne spurgt yderligere ind til handling og opfølgning ved ændringer i borgernes tilstand samt arbejdsgang for introduktion af vikarer. Medarbejdernes besvarelse heraf er beskrevet under mål 4, som omhandler arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven og Sundhedsloven.
<b>Tilsynets samlede vurdering -</b>	
-	



## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 METODE

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

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

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

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

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

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

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

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

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

## 5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

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

Hjemmeplejen VKV har ingen bemærkninger til rapporten.

Bh

Karen Sonne

## 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.