



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Privat leverandør Attendo

Anmeldt ordinært tilsyn 2021

# INDHOLD

1.	<b>FORMALIA</b> .....	4
2.	<b>VURDERING</b> .....	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER.....	6
3.	<b>DATAGRUNDLAG</b> .....	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSEN.....	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER .....	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE .....	11
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	15
4.	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE</b> .....	20
4.1	FORMÅL.....	20
4.2	METODE.....	20
4.3	VURDERINGSSKALA.....	21
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE .....	21
5.	<b>YDERLIGERE OPLYSNINGER</b> .....	22
6.	<b>BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER</b> .....	23

## FORORD

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

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

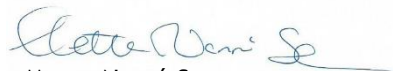
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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](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: Attendo, Bygmestervej 10, 2450 København NV
Leder: Mia Marquardt
Dato for tilsynsbesøg: Den 29. oktober 2021
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med leverandørens ledelse</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos fem borgere</li><li>• Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent)</li></ul>
Ved udvælgelse af borgere til tilsynet har det ikke været muligt at følge udvælgelseskriterier for tilsynsbesøg. Dette skyldes, at leverandøren primært varetager indsatser til praktisk hjælp, og at flere af de udvalgte borgere ikke ønskede at deltage i tilsynet. Borgerne er udvalgt ud fra følgende kriterier: <ul style="list-style-type: none"><li>• Tre borgere, der modtager praktisk hjælp</li><li>• To borgere, der modtager personlig pleje og praktisk hjælp</li></ul>
Tilsynet er anmeldt en dag forinden.
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør Attendo. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

#### Tilfredsstillende

Ovenstående vurdering gives på baggrund af tre borgeres oplevelser omkring kontinuiteten og kvaliteten af den hjælp, de modtager. Derudover gives vurderingen på baggrund af to borgeres oplevelser i forbindelse med medarbejderes mindre respektfulde kommunikation og adfærd. Det er tilsynets vurdering, at de fremhævede forhold vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der er fulgt op på og arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Endvidere vurderes det, at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet ud fra en systematisk tilgang, som medvirker til at understøtte en høj kvalitet i opgaveløsningen. Tilsynet vurderer endvidere, at der arbejdes på et særdeles tilfredsstillende niveau med systematisk organisering af kvalitetsarbejdet hos leverandøren.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen under observationsstudiet kommunikerer i en særdeles respektfuld og anerkendende tone og i høj grad sikrer borgerens selvbestemmelsesret. Samtidig vurderes det, at plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang i det omfang, det er muligt. Det er tilsynets vurdering, at der under plejen sker en særdeles tilfredsstillende organisering af hjælpen, og at hjælpen leveres på en særdeles tilfredsstillende måde ud fra relevante gældende retningslinjer og med fokus på at sikre imødekomme af borgerens behov, ønsker og vaner.

På baggrund af interviews med borgerne er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever at have en hverdag med livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse, hvor hjælpen generelt udføres ud fra borgernes ønsker og vaner. Tilsynet vurderer, at borgerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at den visiterede hjælp svarer til deres aktuelle behov.

Tilsynet vurderer, at to borgere oplever tilfredshed på flere områder. De tre øvrige borgere oplever derimod manglende kontinuitet, og at kvaliteten af indsatsen afhænger af, hvilke medarbejdere der leverer indsatsen. Hertil vurderes en borgers oplevelse af badet som mindre tilfredsstillende, idet medarbejderen ikke umiddelbart reagerer på borgerens kalden og ved, at medarbejderen giver et mindre hensigtsmæssigt svar på borgerens italesættelse af utilfredshed.

Tilsynet vurderer, at alle borgerne har oplevelsen af, at der udvises respekt for deres privatliv og personlige grænser. Derudover oplever tre borgere, at der altid udvises en respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Det er dog tilsynets vurdering, at to borgere har oplevelser med mindre tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejderes side.

Ingen af borgerne har erfaringer med overgange mellem hospital, MTO og hjemmepleje.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt har indtryk af, at medarbejderne vil tage kontakt til læge, hospital eller sygeplejerske, såfremt der er behov for det, men at borgernes oplevelse heraf er påvirket af manglende kontinuitet eller tilknytning af ny fast medarbejder.

På baggrund af gruppeinterview med medarbejderne er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet, og at der er sammenhæng til de emner, som er fremhævet af ledelsen. Medarbejderne kan efter tilsynets vurdering på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for, hvorledes der sikres en venlig, respektfuld og anerkendende kommunikation med den enkelte borger. Samtidig kan medarbejderne redegøre for, hvordan plejen tilrettelægges ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor der arbejdes med at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse. Det vurderes endvidere, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres tværfagligt samarbejde.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for borgerne. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for korrekt medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for hensigtsmæssige arbejdsgange i henhold til den pleje og støtte, som borgerne modtager samt i forhold til dokumentationsarbejdet. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af interne instrukser og VAR. I forhold til dokumentationen vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for korrekt dokumentation i både besøgsplaner samt handlingsanvisninger, herunder hvordan der samarbejdes med hjemmesygeplejen omkring handlingsanvisninger efter Sundhedsloven.

Tilsynet vurderer, at leverandøren på baggrund af en observation kan redegøre for rygepolitik og for overvejelser omkring særlige hensyn til borgerne i forbindelse hermed.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at tre borgere oplever manglende kontinuitet, og at kvaliteten af indsatsen afhænger af, hvilke medarbejdere der leverer indsatsen.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser, så der sikres kontinuitet og en ensartet tilfredsstillende kvalitet i leveringen af indsatser til borgerne.  Herunder anbefaler tilsynet, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at alle medarbejdere udfører hjælpen på den måde, som borgerne er vant til og har behov for.
Tilsynet bemærker, at to borgere har oplevelser med mindre tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejderes side.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser, så det sikres, at alle medarbejdere har viden om og faglig forståelse for, hvordan der udvises respektfuld adfærd, og hvordan der kommunikeres i en respektfuld tone over for borgerne.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn modtog leverandøren anbefalinger vedrørende anvendelse af engangsforklæde ved bad, anvendelse af mundbind, arbejdsgang for forebyggelse af decubitus og handlingsanvisninger for servicelovsområdet.</p> <p>Ledelsen beskriver, at både anvendelse af mundbind og engangsforklæde er italesat over for medarbejderne. Mundbind anvendes efter gældende retningslinjer, og nye medarbejdere oplæres under introduktionen i brugen af værnemidler. Medarbejderne medbringer engangsforklæder til hvert besøg, og der er opmærksomhed på at sikre, at også vikarer får pakket rette værnemidler inden besøgene.</p> <p>Vedrørende forebyggelse af decubitus beskrives det, at kvalitetsmedarbejderen har undervist alle medarbejdere ud fra principper om H.U.S.K. - Hud, Underlag, Stilling og Kost. Området er noteret på triageringstavlen og gennemgås som et fast punkt på de daglige triageringsmøder. Der er et tæt samarbejde med Hjemmesygeplejen og Hjælpemiddelcentralen både i forhold til forebyggelse, hurtig indsats og behandling. Ledelsen beskriver, at indsatsen har bevirket, at medarbejderne er meget opmærksomme på området og på forebyggelse hos den enkelte borger.</p> <p>Ledelsen oplyser, at kravene til dokumentationen i handlingsanvisninger på service-lovsindsatser er gennemgået med alle medarbejdere. Medarbejderne har selv ansvaret for at opdatere dokumentationen hos egne borgere. Hertil beskrives, at kvalitetsmedarbejderen hver måned udfører audits på 10 journaler ud fra faste punkter, og at fejl og mangler bliver gennemgået med kontaktpersonen, som herefter sikrer opdatering af dokumentationen.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ud over arbejdet med dokumentation og fokus på decubitus beskrives det, at der fortsat har været stort fokus på COVID-19 situationen. I forbindelse med, at en medarbejder blev smittet med COVID-19, blev der gennemført smitteopsporing og øget skærpelse på hygiejne og overholdelse af afstand.</p> <p>Der arbejdes systematisk med kvalitet og undervisning ud fra et årshjul, hvor et nyt emne gennemgås hver måned. Fx har der i foråret været fokus på hverdagsrehabilitering og triagering af akut dårlige borgere. Herudover er alle medarbejdere undervist i emne omkring psykisk sårbare borgere. Til undervisningen har der været fokus på, hvordan man skaber en god relation og alternative løsninger/muligheder for at sikre et godt samarbejde med borgeren. Ledelsen beskriver, at undervisningen også har været brugbar hos borgere med demens, hvor mange tiltag kan overføres i kontakten med denne målgruppe.</p> <p>Delegering beskrives også som et område, hvor der er stor opmærksomhed på at sikre, at der er oprettet brugbare handlingsanvisninger på indsatsen, inden denne overtages. Hertil beskrives et eksempel, hvor leverandøren har afvist at modtage en indsats, før dokumentationen var bragt i orden. Alle nye medarbejdere undervises i delegerede opgaver, og alle medarbejdere har adgang til VAR fra telefonen.</p> <p>Fremadrettet planlægges der undervisning i blandt andet forflytning og hjælpemidler, hvor lederen har særlige kompetencer inden for området.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der er fulgt op på og arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Endvidere vurderes det, at der arbejdes med relevante emner ud fra en systematisk tilgang, som medvirker til at understøtte kvaliteten i opgaveløsningen.

**Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fortæller, at der er startet ny leder fra 1. oktober 2021.</p> <p>Kvalitetsarbejdet hos leverandøren varetages primært af en kvalitetsmedarbejder, som også varetager opgaver ude hos borgeren. Ud over journalaudits og undervisning af medarbejderne varetager kvalitetsmedarbejderen introduktion af nye medarbejdere. Her sikres en grundig oplæring i gældende instrukser og procedurer, og kvalitetsmedarbejderen kører med de nye medarbejdere ud i borgerbesøg.</p> <p>Kvalitetsarbejdet er organiseret gennem systematiske kvalitetsmøder. Her afholdes ugentlige og månedlige kvalitetsmøder samt risikovurdering hvert kvartal og egenkontrol en gang årligt. Til de ugentlige kvalitetsmøder gennemgår ledelsen på tværs af Attendo data inden for områder som kvalitetsindex, borgerhenvendelser og sygemeldinger.</p> <p>Der arbejdes systematisk med de utilsigtede hændelser, hvor data også bliver gennemgået som en fast del af kvalitetsmøderne. Kvalitetsmedarbejderen sikrer herefter læring og opfølgning til medarbejderne.</p> <p>Der afholdes fortsat faste triageringsmøder hver morgen og personalemøder efter fast kadence. Herudover er der opstartet møder med hjemmesygeplejen i alle lokalområder, hvor formålet er at sikre sparring og opfølgning på de enkelte borgerforløb.</p> <p>Videre beskrives, at COVID-19 har påvirket kvalitetsarbejdet, hvor der fx tidligere har været afholdt faste møder mellem kvalitetsmedarbejder og medarbejderne med henblik på læring og sparring. Ledelsen planlægger at genetablere disse møder.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der på et særdeles tilfredsstillende niveau arbejdes med systematisk organisering af kvalitetsarbejdet hos leverandøren.

**Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?**

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Ingen særlige ønsker fra leverandøren.



### 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen hilser venligt godmorgen til borgeren og spørger ind til, hvordan borgeren har det. Borgeren er meget afkræftet og giver udtryk for, at hun ikke har det så godt. Medarbejderen lytter opmærksomt til det, borgeren fortæller, og kommer med kommentarer og forslag til, hvad borgeren kan gøre.</p> <p>Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone. Borgeren tildales ved fornavn.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen stiller spørgsmål til borgeren, når det er relevant. Medarbejderen har godt kendskab til borgerens behov, ønsker og vaner og tager udgangspunkt heri under udførelsen af plejen.</p> <p>Medarbejderen informerer løbende borgeren, om det hun gør.</p> <p>Borgeren opfordres flere gange til at sige til og fra, hvis der er noget, hun ønsker anderledes. Medarbejderen inddrager borgeren ved at spørge, før en handling udføres. Eksempelvis foreslår medarbejderen, at der skiftes lagen på sengen, men borgeren takker nej til dette, hvilket respekteres. Medarbejderen foreslår, at hun i stedet blot retter lagnet lidt. I en anden situation beder borgeren om at få løftet hovedgærdet lidt mere under plejen, da hun har problemer med vejrtrækningen. Medarbejderen følger borgerens anvisninger og ønsker.</p> <p>Medarbejderen spørger borgeren om lov til at kontakte sygeplejersken, da borgeren har hævede ben og et sår på benet. Borgeren giver samtykke hertil. Borgeren spørges flere gange, om hun er ok og magter situationen.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderen har fokus på, at borgeren lejlighedsvis bedst muligt under plejen. Borgeren er meget afkræftet og kan kun inddrage egne ressourcer i et begrænset omfang. Borgeren kan kun med støtte inddrages i forbindelse med vending i sengen. Medarbejderen motiverer borgeren til at bruge egne ressourcer ved vendinger, men medarbejderen accepterer også, at borgeren ikke har energi til at blive inddraget yderligere.</p> <p>Medarbejderen udviser stor omsorg og nærvær under hele plejeforløbet. Medarbejderen har under hele plejeforløbet fokus på at sikre borgerens velfindende på bedst mulig måde. Dette ses særligt i forhold til lejringen af borgeren, hvor medarbejderen flere gange sikrer, at borgeren ligger godt. Medarbejderen spørger også ind til, om borgeren har fået morgenmad og noget at drikke. Efter at plejen er udført, rykker medarbejderen sengebordet helt hen til sengen og sikrer sig, at borgeren kan nå sine drikkevarer.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderen under observationsstudiet kommunikerer i en særdeles respektfuld og anerkendende tone og i høj grad sikrer borgerens selvbestemmelsesret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang i det omfang, det er muligt.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen starter med at spritte hænder ved ankomsten til boligen og ifører sig værnemidler.</p> <p>Medarbejderen udfører hjælpen i et stille og roligt tempo, der er afstemt borgerens behov. Medarbejderen holder små pauser undervejs, så borgeren gives mulighed for at samle kræfter.</p> <p>Medarbejderen sikrer sig gode arbejdsforhold ved blandt andet at hæve sengen og ved at have de remedier, hun skal bruge, inden for rækkevidde.</p> <p>Medarbejderen er systematisk og målrettet i sin organisering og udførelse af plejen. Medarbejderen vælger eksempelvis at færdiggøre plejen, før der foretages oprydning og tages telefonisk kontakt til sygeplejersken. Medarbejderen lykkes ikke med at få kontakt til sygeplejersken, men medarbejderen italesætter, at hun vil give borgeren lov til at hvile sig, og at hun vil ringe til sygeplejersken senere. Medarbejderen forsikrer borgeren om, at hun nok skal vende tilbage, så snart hun har talt med sygeplejersken.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der under plejen sker en særdeles tilfredsstillende organisering af hjælpen.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen foretager oprydning efter plejen. Derudover foretages der ikke praktiske opgaver.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen ifører sig handsker og forklæde, før hjælpen opstartes. Medarbejderen bruger også mundbind, hvilket er i fuld overensstemmelse med borgerens ønske.</p> <p>Medarbejderen starter med at udføre hjælp til nedre hygiejne. Medarbejderen observerer, at borgerens ben er meget tørre og hævede, samt at der er gået hul på huden. Medarbejderen fortæller borgeren, at hun er nødt til at kontakte sygeplejersken, som skal tilse benet.</p> <p>Medarbejderen smører benene med lotion og sikrer, at borgeren lejres korrekt som led i forebyggelse af forværring af hævelsen i benene og som led i forebyggelse af yderligere tryk.</p> <p>Borgeren giver udtryk for, at hun ikke magter at få hjælp til øvre personlig pleje, hvilket medarbejderen respekterer.</p> <p>Medarbejderen følger gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne. Der foretages handskeskift og afspritning af hænder i alle situationer, hvor dette er relevant.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp leveres på en særdeles tilfredsstillende måde ud fra relevante gældende retningslinjer og med et fokus på at sikre imødekommelse af borgerens behov, ønsker og vaner.	

### 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Borgerne beskriver at have en aktiv hverdag, hvor de oplever livskvalitet. Borgerne oplever glæde ved at kunne bo i eget hjem. En borger fortæller, hvordan hjælpen er med til at øge hendes livskvalitet og give hende tryghed. Borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>"Jeg bliver hurtigt svimmel, og derfor får jeg hjælpen. Det giver tryghed, at de er her".</i></li> </ul> <p>En anden borger finder det vanskeligt at skulle vænne sig til at modtage hjælp. Borgeren har været vant til at klare sig selv, og skal derfor acceptere den nye livssituation. Borgeren udtrykker tilfredshed med hjælpen. Borgeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>"Alle er søde, men jeg synes, at det er svært at skulle vænne sig til at få hjælp".</i></li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Borgerne giver alle udtryk for, at de har indflydelse på egen hverdag, og at de er med til at bestemme over eget liv.</p> <p>En borger fortæller, at hjælpen leveres på en fast dag efter borgerens ønske. To borgere fortæller, at de har et godt samarbejde med medarbejderne omkring hjælpen, hvor de taler om, hvilke opgaver der skal prioriteres.</p> <p>En borger beskriver, at de fleste medarbejdere er gode til at spørge ind til borgerens ønsker til hjælpen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at have en hverdag med livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse, hvor hjælpen generelt udføres ud fra borgernes ønsker og vaner.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>To borgere har visiterede indsatser til personlig pleje. Øvrige borgere modtager støtte til praktisk hjælp.</p> <p>Alle borgerne giver udtryk for, at den hjælp, de modtager til enten personlig pleje eller praktisk hjælp, er svarende til deres behov.</p> <p>To borgere beskriver stor tilfredshed med kvaliteten af rengøringen. Tre borgere beskriver mindre tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Tilsynet bemærker følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En borger oplever, at kvaliteten af den praktiske hjælp varierer meget. Borgeren fortæller, at nogle medarbejdere er mere omhyggelige end andre. Borgeren har fået gjort rent på tilsynsdagen, og borgeren fortæller, at hjælpen blev gennemført meget hurtigt. Samme borger beskriver, at hun for kort tid siden modtog hjælp til ekstra rengøring. Borgeren beskriver stor tilfredshed med denne indsats, hvor borgeren oplevede at modtage hjælp af høj kvalitet, og at der blev talt i en meget venlig og positiv tone.</li> <li>• En anden borger giver udtryk for, at hun gerne ville have, at hjælpen til badet blev leveret tidligere. Borger beskriver, at hjælpen til bad ofte først leveres langt oppe ad formiddagen.</li> </ul>

	<p>Borgeren fortæller, at hun ind i mellem ringer til kontoret for at spørge, hvornår hjælpen kommer. Borgeren oplever, at kvaliteten af hjælpen afhænger af, hvilken medarbejder der udfører hjælpen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tredje borger oplyser, at kvaliteten af både den personlige pleje og den praktiske hjælp afhænger af, hvem der udfører indsatsen. Borgeren fortæller, at hun kun får let støtte til badet. Forleden dag, da borgeren stod i badet og kaldte på medarbejderen, reagerede medarbejderen ikke umiddelbart herpå. Dette skyldes, ifølge borgeren, at medarbejderen stod ude på altanen. Borgeren klagede til medarbejderen for hendes adfærd, hvortil medarbejderen i en mindre venlig tone svarede, at borgeren tog alt for lange bade.</li> </ul> <p>I forhold til de borgere, som modtager hjælp til personlig pleje, beskriver borgerne, at medarbejderne giver dem mulighed for at gøre de ting, de kan selv. Borgerne beskriver, at de kun i mindre grad kan deltage i den praktiske hjælp.</p> <p>Borgerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>"Hun hjælper mig med at vaske ryggen og give mig creme på ryggen. Så klarer jeg det meste selv".</i></li> <li>- <i>"Jeg holder mig væk, så jeg ikke går i vejen".</i></li> </ul> <p>Borgerne beskriver generelt, at medarbejderne spørger ind til, hvordan de ønsker hjælpen udført, og at der lyttes til deres ønsker. En borger siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>"Til rengøringen skifter vi lidt. Så tager de det ene rum den ene gang, og det andet rum den næste gang".</i></li> </ul> <p>En borger oplever imidlertid, at ikke alle medarbejdere spørger ind til borgerens ønsker for hjælpen, men at de blot udfører opgaven.</p> <p>Ingen af borgerne modtager støtte fra leverandøren til medicinadministration.</p> <p>Ved utilfredshed eller behov for at klage beskriver flere af borgerne, at de vil rette henvendelse til kontoret eller sige det til de medarbejdere, som kommer i hjemmet. Hertil beskriver en borger dog, at det kan være vanskeligt at følge op med medarbejderne, når der ikke opleves kontinuitet i hjælpen.</p>
Observation	Borgerne fremstår alle soignerede og veltilpasse. Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov.
Kontinuitet i støtten	<p>To borgere beskriver, at hjælpen leveres af faste medarbejdere.</p> <p>En borger fortæller blandt andet, at hun netop har fået en ny fast medarbejder, som hun også er meget glad for. Borgeren udtrykker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>"Jeg har haft sådan en dejlig medarbejder, hende var jeg meget glad for. Jeg er også glad for den nye".</i></li> </ul> <p>De tre øvrige borgere udtrykker mindre tilfredshed med kontinuiteten.</p> <p>En borger fortæller eksempelvis, at hjælpen har været leveret af mange forskellige medarbejdere, men at der de sidste to gange er kommet den samme. Borgeren ved ikke, om medarbejderen er fast, og om hun vil komme næste gang. Borgeren giver udtryk for et stort ønske om, at hjælpen leveres af en fast medarbejder, hvilket ifølge borgeren skyldes, at hun endnu ikke har vænnet sig til at modtage hjælp, og at det derfor er særligt svært at lukke forskellige medarbejdere ind i hjemmet fra gang til gang.</p> <p>To borgere giver udtryk for, at hjælpen leveres af flere forskellige medarbejdere, hvilket er til stor frustration for begge borgerne. Borgerne oplever, at den manglende kontinuitet påvirker kvaliteten af hjælpen.</p>

	<p>En borger giver samtidig udtryk for, at mange har travlt med at komme videre. Borgeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>"Medarbejderne har alt for travlt med at komme ud ad døren igen".</i></li> </ul> <p>Tilsynet får oplyst af leverandøren planlægger, at der hos den ene borger er en høj kontinuitet. Borgeren er tildelt en fast medarbejder, som stoppede for nyligt. Borgeren blev umiddelbart efter tilknyttet en ny fast medarbejder.</p>
--	--

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at den visiterede hjælp svarer til deres aktuelle behov.

Tilsynet vurderer, at to borgere oplever tilfredshed på flere områder. De tre øvrige borgere oplever derimod manglende kontinuitet, og at kvaliteten af indsatsen afhænger af, hvilke medarbejdere der leverer indsatsen. Hertil vurderes en borgers oplevelse af badet som mindre tilfredsstillende, idet medarbejderen ikke umiddelbart reagerer på borgerens kalden og ved, at medarbejderen giver et mindre hensigtsmæssigt svar på borgerens italesættelse af utilfredshed.

### Mål 3: Kontakt

Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Tre borgere beskriver, hvordan medarbejderne taler til dem i en venlig og respektfuld tone. Borgerne beskriver medarbejderne som søde, venlige og høflige. Borgerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>"Alle medarbejdere er søde og venlige. Jeg taler ordentligt til dem, så taler de også venligt til mig".</i></li> <li>- <i>"Dem der kommer, har været søde og venlige og høflige".</i></li> <li>- <i>"Der tales i en høflig tone til mig, det er ikke det, der er problemet".</i></li> </ul> <p>To borgere beskriver mindre tilfredsstillende oplevelser i forbindelse med medarbejderen kommunikation og adfærd.</p> <p>Den ene borger har oplevelser hermed i forbindelse med hjælpen til et bad, jf. beskrivelsen under indikatoren "Pleje og støtte", mål 2.</p> <p>En anden borger kommer med forskellige eksempler på en mindre hensigtsmæssig kommunikation. Borgeren fortæller, at flere medarbejdere kan virke arrogante, hvor de hverken fremstår venlige eller imødekommende. Borgeren fortæller om en hændelse fra tilsynsdagen, hvor borgeren fik gjort rent. Borgeren spurgte, om medarbejderen ville støvsuge et bestemt sted, hvortil medarbejderen vrissede og fortalte, at hun ikke var færdig endnu.</p> <p>Fire borgere beskriver gode oplevelser, når de retter henvendelse til kontoret. Borgerne oplever respektfuld kommunikation, og at der bliver lyttet til det, de fremkommer med. En borger udtrykker eksempelvis: <i>"Når jeg ringer til kontoret, er de altid venlige og imødekommende".</i></p> <p>En borger fortæller, at hun flere gange har haft behov for at kontakte kontoret, idet hun ikke var tilfreds med hjælpen. Borgeren føler ikke, at hendes klagepunkter i tilstrækkelig grad er blevet hørt, og derfor overvejer borgeren nu at skifte leverandør.</p>

	Alle borgerne giver udtryk for, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
Tilsynet vurderer, at alle borgerne har oplevelsen af, at der udvises respekt for deres privatliv og personlige grænser.	
Tilsynet vurderer, at tre borgere oplever en respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Det er tilsynets vurdering, at to borgere har oplevelser med mindre tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejderes side.	

<b>Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner</b>	
Emne	Data
Overgange	<p>Ingen af borgerne har erfaringer fra samarbejde mellem leverandøren og MTO eller hospital. En borger fortæller, at hun ofte er til ambulankontrol på hospitalet, men at hun selv varetager dette. Borgeren beskriver, at der er et godt samarbejde med leverandøren, når indsatserne skal flyttes i forbindelse med hospitalsbesøget.</p> <p>Borgerne har generelt indtryk af, at medarbejderne vil følge op med læge, hospital eller sygeplejerske, såfremt der er behov for dette. En borger fremhæver, at hun er lidt i tvivl om, hvorvidt den nye faste medarbejder er lige så grundig som den tidligere medarbejder. En anden borger problematiserer området i forhold til, at hjælpen leveres af forskellige medarbejdere. Borgerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>"Jeg ved ikke med den nye medarbejder, men den forrige kiggede fx, om jeg var rød under brystet"</i>.</li> <li>- <i>"Det har vi ikke været omkring - Når der kommer forskellige, så har de ikke føling med det"</i>.</li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Ingen af borgerne har erfaringer med overgange mellem hospital, MTO og hjemmeplejen.	
Tilsynet vurderer, at borgerne generelt har indtryk af, at medarbejderne vil tage kontakt til læge, hospital eller sygeplejerske, såfremt der er behov for dette, men at borgernes oplevelser heraf er påvirket af den manglende kontinuitet eller tilknytning af en ny fast medarbejder.	

<b>Mål 5: Mad og måltider</b>	
Emne	Data
Mad og måltider	Ingen af de udvalgte borgere modtager indsatser til madservice eller indkøb.
<b>Tilsynets samlede vurdering -</b>	
Tilsynet har ikke foretaget vurdering af målpunktet.	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at de har modtaget undervisning i indsatser relateret til plejen og omsorgen for borgere med psykisk sygdom. Herudover har der været mulighed for sparring i konkrete borgersager. Medarbejderne beskriver undervisningen som god og brugbar.</p> <p>Videre beskriver medarbejderne, at der arbejdes med triagering, og at der herigennem er et fagligt fokus på borgerne. Til triageringsmøderne gennemgås borgere med decubitus. En medarbejder fortæller, at der er undervist i H.U.S.K., hvortil medarbejderen redegør for observationer og opfølgning i tilknytning hertil.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er arbejdet med kvalitetssikring af dokumentationen, hvor de har modtaget undervisning, blandt andet i handlingsanvisninger for klippekortsordning. Medarbejderne oplever, at dokumentationsområdet italesættes dagligt.</p> <p>Endelig er der arbejdet med oplæring af eksterne vikarer, fx i forhold til medicinområdet, så der sikres korrekt kontrol af medicinen, når denne udleveres af vikarer.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet, og at der er sammenhæng til de emner, som er fremhævet af ledelsen.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, hvad der efter deres vurdering er vigtigt i kommunikationen med borgeren, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At man har en anerkendende tilgang.</li> <li>• At man lytter til borgerne og giver borgerne tid til at tale.</li> <li>• At man spørger ind til borgerne og udviser ro i besøget.</li> <li>• At man tilpasser jargonen til den enkelte borger.</li> <li>• At man italesætter og forklarer borgerne, om de ting man gør.</li> <li>• At man tager det stille og roligt.</li> </ul> <p>Hos borgere med demens beskrives det, at de benytter sig af gentagelser og afledning. Medarbejderne fremhæver, at det er vigtigt at være respektfuld over for borgerne og ikke korrigere, hvis borgerne siger noget forkert.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at venlighed, respekt og ligeværdighed i kommunikation med borgerne bevirker, at borgerne får en god start på dagen, og at denne tilgang også har en konfliktnedtrappende effekt.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at hjælpen tilrettelægges ud fra de observationer, de laver i hjemmet, borgernes besøgsplan samt ønsker og vaner. Såfremt det er muligt, tilpasses tidspunktet for hjælpen til borgernes ønsker. Hertil beskrives det, at der sker en prioritering i forhold til borgernes kompleksitet. Medarbejderne fremhæver, at de altid har en dialog med borgerne omkring planlægningen, og at der forventningsafstemmes.</p>

	<p>Medarbejderne spørger ind til borgerne og udarbejder besøgsplanen ud fra borgernes ønsker og vaner. Herudover afstemmer medarbejderne plejen med borgerne, og der gives mulighed for at benytte fleksibel hjemmehjælp.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de anvender klippekort ud fra borgernes ønsker, fx til at handle eller foretage ekstra rengøring.</p>
Rehabilitering	<p>Ifølge medarbejderne handler rehabilitering om, at lade borgerne gøre de ting, de kan, så de vedligeholder eller forbedrer deres funktionsniveau. Indsatsen planlægges med hensyn til borgernes ressourcer på dagen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at størstedelen af borgerne gerne vil være aktive i plejen. Enkelte borgere kan have glæde af fastsættelse af mål og delmål. Her tages udgangspunkt i borgernes egne ønsker. Hvis en borger ikke ønsker at deltage aktivt, anvendes motivation. Over for borgerne italesættes betydningen af, at de selv er aktive og anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt.</p> <p>Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på den rehabiliterende indsats, fx gennem trappetræning eller at borgerne motiveres til at gå ud til badeværelset og varetage dele af plejen selv.</p> <p>Medarbejderne har ikke haft opgaver i relation til rehabiliteringsforløb efter §83a.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med at sikre sammenhæng i indsatsen mellem hospitalet og leverandørens indsatser. Leverandøren modtager information om udskrivelse både gennem opringning og dokumentation. Der planlægges hurtigt besøg hos den udskrevne borger, hvor der følges op på borgerens tilstand og hjemmet, fx om der mangler mad eller andet. I den forbindelse tages ofte kontakt til pårørende for at koordinere hjælpen og støtten. Herudover orienterer medarbejderne sig i udskrivningsnotat fra hospitalet.</p> <p>Der foretages dokumentation af borgerens tilstand efter første besøg, som deles med relevante samarbejdspartnere.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at mange af deres borgere er forholdsvis friske og aktive, og at de derfor kun har få erfaringer med indlæggelser.</p> <p>Viden formidles gennem dokumentationen og kan følges op med mundtlig overlevering til aftenvagten.</p> <p>Medarbejderne deltager ikke i møder med hjemmesygeplejen, men henviser til, at der afholdes møder mellem ledelsen og hjemmesygeplejen efter fast kadence. Medarbejderne har samtidig en oplevelse af, at man altid kan ringe til hjemmesygeplejen.</p> <p>Af øvrige samarbejdspartnere fremhæves visitationen. Samarbejdet med visitationen beskrives som godt i nogle perioder og problematisk i andre. Dog oplever medarbejderne altid, at samarbejdet bevirker, at borgerne får den nødvendige hjælp, og at der følges op.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvorledes der sikres en venlig, respektfuld og anerkendende kommunikation med den enkelte borger.</p> <p>Det vurderes samtidig, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan plejen tilrettelægges ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor der arbejdes med at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p>Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres et tværfagligt samarbejde.</p>	



Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at de medvirker til at skabe tryghed for borgerne ved fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At ringe til borgeren inden besøg.</li> <li>• At præsentere sig selv og opgaven ved ankomst.</li> <li>• At man er iført uniform og har Id-kort.</li> <li>• At man tager jakken af og viser borgeren, at man gerne vil være der.</li> <li>• At man arbejder med kontaktperson og faste ruter.</li> </ul> <p>Medarbejderne beskriver, at ledige stillinger besættes med langtidsvikarer, hvilket bidrager til at øge borgernes oplevelse af kontinuitet.</p> <p>Medarbejderne italesætter, at der arbejdes med at sikre borgernes sikkerhed, blandt andet gennem arbejdet med den daglige triagering. Til triageringsmøderne arbejdes der ud fra en farveinddeling af borgerne, hvor alle røde og gule borgere noteres på tavlen. Medarbejderne kommer med et eksempel på en borger, som er triageret rød, grundet høj kompleksitet og flere problemstillinger. Medarbejderne beskriver faglige observationer, og de iværksatte handlinger, herunder vekselrykmadras og kontakt til hjemmesygeplejen.</p> <p>Herudover kommer medarbejderne med eksempler i forhold til faldforebyggelse, hvor der fx anvendes skridsikre måtter, håndtag, natlamper og nødkald.</p> <p>En medarbejder kommer med et eksempel fra en borger med demens, hvor man fik afmonteret gastilslutningen og i stedet installeret kogeplader med en timer. Dette havde en god effekt hos borgeren.</p> <p>I forhold til at forebygge infektioner beskrives en opmærksomhed på korrekt hygiejne og korrekt udførelse af nedre toilette samt anvendelse af værnemidler og uniform.</p> <p>En medarbejder redegør for, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin, herunder at medicinen er set indtaget. Medarbejderen beskriver, at hjemmesygeplejen har ansvaret for at udarbejde en handlingsanvisning, som tydeligt beskriver, hvordan indsatsen skal udføres.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterer og kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for borgerne. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for korrekt medicinadministration.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan arbejdet tilrettelægges, så det kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. Hertil fremhæves det, at telefonen sættes på lydløs, og at alle remedier gøres klar. Videre beskriver medarbejderne, at de læser besøgsplanen, så plejen kan gennemføres, som borgeren er vant til.</p> <p>Såfremt der observeres forandringer i borgernes tilstand, tages der kontakt til hjemmesygeplejen, 112 eller kontoret, alt efter alvorlighedsgraden.</p>

	<p>Der tilbydes opfølgende eller ekstra besøg ved behov, og der gives besked til de øvrige vagtlag. Borgerne noteres samtidig på triageringstavlen, hvilket understøtter systematisk opfølgning.</p> <p>Når borgernes tilstand forbedres, dokumenteres dette i journalen.</p> <p>Hvis en borgers funktionsniveau forbedres i en sådan grad, at en indsats ikke længere er nødvendig, tages kontakt til visitationen. Ikke alle medarbejdere kan selv kontakte visitationen, hvortil kontoret bistår med støtte, så der sikres dokumentation af høj faglig kvalitet.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at de så vidt muligt foretager dokumentationen ude hos borgerne. Såfremt der er større dokumentationsopgaver, er der mulighed for at få afsat tid til opgaven.</p> <p>Der er udarbejdet et hjælpeskema til dokumentationen, som tydeliggør forventninger til dokumentationen, og hvori der er forslag til, hvordan der kan sikres en mere fyldig dokumentation. Skemaet beskrives som en god støtte i hverdagen og som et godt redskab til især nye medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der altid er mulighed for at få hjælp og sparring, hvis dette er nødvendigt.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne henviser til, at de anvender instrukser, procedurer og vejledninger, hvis der er forhold, som de er usikre på. Medarbejderne henviser til leverandørens interne instrukser, fx ved behov for viden om, hvordan der søges hjælpemidler eller anvendelse af værnemidler.</p> <p>Alle nyansatte gives en grundig introduktion til leverandørens instrukser og procedurer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de kender til VAR, og at de anvender VAR ved faglig tvivl, fx ved udførelse af øjendrypning. Medarbejderne deltager ikke selv i eleverbejdet og har derfor ikke kendskab til, hvorvidt VAR anvendes her, men de giver udtryk for, at det vil være en god idé at anvende VAR i arbejdet med eleverne.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for hensigtsmæssige arbejdsgange i henhold til den pleje og støtte, som borgerne modtager og i forhold til dokumentationsarbejdet. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af interne instrukser og VAR.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal være detaljeret og indeholde oplysninger om alle handlinger, fra de kommer ind i hjemmet. Medarbejderne beskriver ligeledes, at der også skal ske dokumentation af særlige opmærksomhedspunkter i forhold til fx kommunikation, ernæring eller dysfagi.</p> <p>Beskrivelserne skal medvirke til at understøtte leveringen af en ensartet pleje, hvilket medvirker til at øge borgernes tilfredshed med hjælpen.</p> <p>Der arbejdes ud fra faste overskrifter, og der henvises til handlingsanvisninger. Beskrivelserne opdateres jævnligt, fx ved nye indsatser eller forandringer i borgernes tilstand. Hos nye borgere gøres beskrivelserne mere fyldige i forbindelse med, at kendskabet til borgeren øges.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne beskriver, at handlingsanvisninger for Sundhedsloven oprettes af hjemmesygeplejen. Hertil beskrives en opmærksomhed på at kontakte hjemmesygeplejen, såfremt der er uoverensstemmelser eller mangler sammenhæng i forhold til borgerens tilstand og øvrige indsatser.</p>

	Medarbejderne beskriver de servicelovsindsatser, som de opretter handlingsanvisninger på, herunder ekstra rengøring og klippekort. I handlingsanvisningen til klippekort dokumenteres det, hvilke ønsker borgeren har til anvendelse af klippekortet, eller om borgeren skal spørges fra gang til gang.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for korrekt dokumentation i både besøgsplaner samt handlingsanvisninger, herunder hvordan der samarbejdes med hjemmesygeplejen omkring handlingsanvisninger efter Sundhedsloven.	

<b>Mål 6: Observation fra tilsynet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Efter et tilsynsbesøg hos en borger observerer tilsynet, at en medarbejder står og ryger foran opgangen. Tilsynet spørger derfor ind til leverandørens rygepolitik. Hertil oplyses det, at medarbejderne gerne må ryge i arbejdstiden, men at dette selvfølgelig skal foregå ud fra hensyntagen til borgerne, så de ikke ryger lige inden besøg hos en borger, som vil blive generet af lugten.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at leverandøren på baggrund af en observation kan redegøre for rygepolitik og for overvejelser omkring særlige hensyn til borgerne i forbindelse hermed.	

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 METODE

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

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

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

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

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<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>
2 - Meget tilfredsstillende	<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>
3 - Tilfredsstillende	<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>
4 - Mindre tilfredsstillende	<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>
5 - Ikke tilfredsstillende	<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 2021". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

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

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

## 5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

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

BDO har ikke modtaget svar inden for høringsfristen.

## 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.