



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Hjemmeplejen Bispebjerg og Nørrebro (BIN)

Anmeldt ordinært tilsyn  
2023



# Indhold

Indhold .....	2
Forord .....	3
1. Formalia .....	4
2. Vurdering .....	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	8
3.1 Interview med ledelsen .....	8
3.2 Observationsstudier .....	10
3.3 Interview med borgere .....	17
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	21
4. Tilsynets formål og metode .....	26
4.1 Formål .....	26
4.2 Metode .....	26
4.3 Vurderingsskema .....	26
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	27
5. Yderligere oplysninger .....	29
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	30
Om BDO .....	31

## Forord

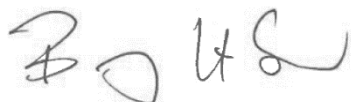
Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norre Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 04 06

Mail: gia@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

## Oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Hjemmeplejen Bispebjerg/Nørrebro (BIN), Fensmarkgade 65, 2200 København N

Leder: Tina Kjærgaard

Dato for tilsynsbesøg: Den 27., 28. og 29. juni 2023

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Observationsstudier af 2 plejesituationer og 2 aftenruter
- Tilsynsbesøg hos 12 borgere
- Gruppeinterview med 7 medarbejdere (4 social og sundhedshjælpere og 3 social og sundhedsassistenter)

Hjemmeplejen har modtaget varslings 6 uger før tilsynets afholdelse, jf. Københavns kommunes retningslinjer på området

Tilsynsførende:

Gitte Anderskov, Manager og sygeplejerske

Mai Britt Helmsdal Henriques, Manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

#### Meget tilfredsstillende

##### Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fulgt meget tilfredsstillende op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Dog vurderer tilsynet, at et enkelt udviklingspunkt fra sidste års tilsyn omkring kontinuitet fortsat ses aktuelt i dette års tilsyn. Dertil vurderer tilsynet, at organiseringen af kvalitetsarbejdet er særdeles tilfredsstillende, og at det involverer alle faggrupper. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der er ledelsesmæssigt fokus på at øge det tværfaglige samarbejde i organisationen.

##### Observationsstudier:

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

Dertil vurderer tilsynet, at der i alle observationsstudier foregår en særdeles tilfredsstillende organisering af den hjælp, borgerne modtager. Det er tilsynets vurdering, at hjælpen leveres uden unødige afbrydelser. Det er tilsynets vurdering, at den praktiske hjælp leveres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov og med et stort fokus på den rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov og med et stort fokus på den rehabiliterende tilgang.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i alle observationsstudierne yder en særdeles helhedsorienteret og individuel indsats over for borgerne, og at de udfører personlig pleje i overensstemmelse med borgernes behov og ønsker. Dog vurderer tilsynet, at der i det ene observationsstudie i dagvagt og i de to observationsstudier i aftenvagten, til sammen, konstateres flere mangler i udførelsen af støtten, som kræver en målrettet indsats. Herunder, forhold som relaterer sig til arbejdsgange ved delegering af sundhedslovsydelse, hygiejniske retningslinjer og GDPR.

##### Interview med borgere:

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tryghed og øget livskvalitet ved at modtage hjælp fra hjemmeplejen. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever selvbestemmelse og medinddragelse i, hvorledes hjælpen skal leveres.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med hjælpen og kvaliteten af den personlige pleje og støtte. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende egne ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer borgerne hertil. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede i overensstemmelse med borgernes livsstil og behov. Dertil, er det tilsynets vurdering, at borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, dog er det tilsynets vurdering, at der hos flere borgere ses hjælpemidler, som ikke fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Tilsynet vurderer, at størstedelen af borgerne oplever tilfredshed med kontinuiteten, men at der er tre borgere, som oplever, at vikarer ikke altid er bekendte med, hvorledes hjælpen skal leveres, og dette mindsker kvaliteten af hjælpen.

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

Tilsynet vurderer, at den borger, der modtager den kommunale madservice, er tilfreds med madens smag og kvalitet.

### Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det igangværende kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan fortælle, hvordan de på særdeles tilfredsstillende vis sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd. Dertil, hvorledes medarbejderne sikrer borgernes autonomi og medindflydelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes kan forklare, hvorledes de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne indgående kan fortælle om det tværfaglige samarbejde herunder, hvorledes der forekommer lærerig sparring til de tværfaglige e-tavlemøder.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive faktorer, der bidrager til at sikre borgernes tryghed. Dertil, er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan fortælle om forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til borgernes sikkerhed.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet og for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser. Dog er det tilsynets vurdering, at medarbejderne i varieret grad oplever, at de kan dokumentere uden forstyrrelser og i varieret grad oplever at kunne dokumentere tidstro.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdet omkring besøgsplaner og handlingsanvisninger, og at medarbejderne anvender redskaberne i det daglige arbejde.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der fortsat er borgere som oplever, at der er medarbejdere, som ikke ved hvilken hjælp, der skal leveres, og hvordan hjælpen leveres.

Tilsynet bemærker i det ene observationsstudie, at der i et tilfælde ikke er fulgt op på et observationsnotat, der beskriver, at en medicinsk salve til behandling af hudproblem ikke er i hjemmet. Dertil bemærker tilsynet, at der er uklarhed om, hvilket hudområde der skal behandles.

Tilsynet bemærker, i et andet observationsstudie, at i et andet tilfælde, er FMK ikke opdateret, så den delegerede medicinske behandling fremgår korrekt af medicinskemaet.

Tilsynet bemærker i tre observationsstudier, at der i flere tilfælde ikke udføres korrekt håndhygiejne herunder konsekvent og korrekt handskeskift, anvendelse af sprit mellem handskeskift

### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter en øget opmærksomhed på, at alle medarbejdere, herunder vikarer og afløsere, anvender borgernes besøgsplan således, at der skabes kontinuitet i den leverede pleje.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer systematiske arbejdsgange for delegering af sundhedslovsydelser, herunder delegering af medicin-administration, således at opgaven er tilstrækkeligt klargjort til, at medarbejderen kan varetage opgaven.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere indarbejder arbejdsgange jf. de hygiejniske retningslinjer for:

- Korrekt håndhygiejne

<p>samt brug af dobbeltlag handsker. Tilsynet bemærker ligeledes en arbejdsgang, hvor der opbevares brugte handsker og overtræksfutter i en medarbejders uniformslomme.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• korrekt bortskaffelse af brugte værnemidler</li></ul>
<p>Tilsynet bemærker i et observationsstudie, en situation, hvor medarbejderne omtaler en borger i en anden borgers hjem i påhør af flere uvedkommende.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere er bevidste om GDPR-lovgivningen og tavshedspligten.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der er tre borgere, som oplever forringet kvalitet i levering af pleje og praktisk støtte ved vikarer, da vikarerne ikke altid kender til opgaven.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen øger opmærksomheden på, at vikarer tilgår besøgsplanen forud for levering af hjælpen.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der hos tre borgere, som har visiteret ydelse til praktisk støtte, ses hjælpemidler med spildte madvarer og snavs.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på, at den praktiske støtte indbefatter hjælp til soignering/rengøring af borgerens hjælpemiddel.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne tilkendegiver, at de i varieret grad oplever, at de kan dokumentere tidstro og uden forstyrrelser.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen går i dialog med medarbejderne om arbejdsgange for dokumentation, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dokumentationstid uden afbrydelser</li><li>• Tidstro dokumentation</li><li>• Kendskab til hjælperedskaber, som Interword og diktafonfunktion</li></ul>

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelsen

#### 3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

**Emne:**

Opfølgning på sidste års tilsyn

**Data:**

Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på sidste års anbefalinger til emnerne; medicin håndtering, journalen som redskab inden besøget, tilstrækkelig forsyning af pleje-remedier, borgers oplevelse af tryghed, klippekortsordning, borgernes oplevelse af kontinuitet, vikarernes viden om plejeopgaverne, ansvarsfordeling ved udskrivelse, rammer for det tværfaglige arbejde og inddragelse af social og sundhedshjælperne i kvalitetsarbejdet.

Som opfølgning på anbefalingen om at sikre, at medarbejderne følger gældende retningslinjer til medicin håndtering (særligt ift. korrekt mærkning af ikke-dispensérbar medicin), fortæller ledelsen, at der har været stort fokus herpå. Der er blandt andet blevet ansat en farmaceut, som har særligt fokus på medicin håndtering, og der udføres systematiske medicinaudit. Dertil er arbejdsgange for korrekt medicin håndtering gennemgået, hvor læringen har taget udgangspunkt i en dialog med medarbejderne med fokus på spørgsmålet, *hvorfor*, for at styrke en forståelse, for meningen med de forskellige arbejdsgange. Der er indøvet mærkning af ikke-dispensérbar medicin med særlige mærkater, som der skrives navn og anbrudsdato på. Hertil, fortæller ledelsen, at audit-data viser forbedringer på området. Audit viser også forbedringer på tidstro kvittering ved udlevering af ikke-dispensérbar medicin.

I forhold til anbefalingen om at sikre, at medarbejderne anvender journalen til at indhente relevante oplysninger for levering af planlagte opgaver inden besøget, oplyser ledelsen, at der ligeledes har været dialog med medarbejderne herom. Der er i grupperne fokus på at anvende journalen i det daglige, så levering af opgaverne ikke "kører på rutinen". Der er blevet undervist i besøgsplaner, herunder formål og anvendelse. Arbejdsgangen i Cura er blevet øvet, herunder hvilke dele af journalen, medarbejderne skal sætte sig ind i inden besøgene. Dertil er der fokus på tidstro dokumentation, dokumentation som grundlag for kontinuitet i leveringen, og der er udarbejdet støttekort til vikarer. Dertil har ledelsen opmærksomhed på, at der systematisk planlægges med en tidsramme til fordybelse i dokumentation, herunder tid til at sætte sig ind i besøgsplanen.

I relation til at sikre, at de nødvendige pleje-remedier altid er til rådighed for medarbejderne, fortæller ledelsen, at der er arbejdet på en ny organisering i forhold til indkøb af remedier. Der er nu flere medarbejdere, der kan bestille remedierne og dette er sat i system. Dertil er der ændret i repertoire af remedier.

Som opfølgning på anbefalingen, at øge en konkret borgers oplevelse af tryghed i forhold til brug af nøglesystem, fortæller ledelsen, at der blev taget hånd om den konkrete situation kort efter sidste tilsyn.

I relation til en borgers oplevelse af manglende gennemsigtighed i forhold til klippekortsordningen, fortæller ledelsen, at der har været fokus herpå igennem dialog med medarbejderne. Der har været fokus på, at medarbejderne har tilstrækkelig viden om klippekortsordningen. Herunder de forskellige variationer af ordningen, og hvorledes medarbejderne behøver et godt kendskab til borgeren for at guide borgeren i anvendelsen af klippene på en meningsfuld måde.



I forhold til anbefalingen om at øge borgernes oplevelse af kontinuitet, fortæller ledelsen, at dette har været italesat i arbejdet med at sikre, at alle medarbejdere, inklusive vikarer, orienterer sig i dokumentationen inden borgerbesøget.

I relation til at øge opmærksomheden på, at medarbejderne er bekendte med ansvarsfordelingen ved udskrevne borgere, fortæller ledelsen, at der foreligger en klar arbejdsgang herfor. Når en borger udskrives, skal visitationen visitere en sygepleje faglig udredning (SFU), som sygeplejen udfører. Der er to sygeplejersker, som arbejder særligt med rehabilitering, som især er opmærksomme på om SFU-indsatsen bliver visiteret. Dertil har der været fokus på, hvorledes medarbejderne kan orientere sig i journalen i forhold til det konkrete tværfaglige samarbejde.

I forhold til anbefalingen om at fortsætte fokus på at involvere social og sundhedshjælperne mere i kvalitetsarbejdet, samt at sikre strukturerede rammer for det tværfaglige samarbejde, fortæller ledelsen, at involvering af alle faggrupper er i fokus i forbedringsarbejdet. Forbedringsarbejdet er organiseret med en styregruppe, som sætter retning, med tilhørende klynger. Klyngerne er repræsenteret tværfagligt fra alle hjemmepleje-grupper og har det primære ansvar for at drive kvalitetsarbejdet i det daglige. Det er målet, at kvalitetsarbejdet iværksættes og drives af klyngerne, så udvikling sker "nedefra". For at synliggøre kvalitetsarbejdet, hænger der nu forbedringstavler på gangen, så alle medarbejdere kan orientere sig i kvalitetsarbejdet. Ledelsen fortæller, at der er stort fokus på, at aftenvagterne også er med i forbedringsarbejdet.

#### Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ud over ovenstående fokus i relation til sidste års anbefalinger, er der i kvalitetsarbejdet særligt fokus på emnet ensomhed. Ledelsen fortæller, at der er organiseret en indsats, Tigerspring, i forhold til at screene alle borgere for ensomhed. Dertil, er der arbejdet med tiltag ved ensomhed, hvor der har været stort fokus på at inddrage social og sundhedshjælperne, således at de kan støtte borgere, som oplever ensomhed. Social og sundhedshjælperne har været på ture for at se aktiviteterne i lokalområdet, så de kan fortælle om aktiviteterne til borgerne. Dertil er medarbejderne introduceret til en app, hvori de kan slå aktiviteterne i lokalområdet op. Til efteråret 2023, er der medarbejdere fra hver SEL gruppe, der skal i gang med den nyoprettede ensomhedsambassadør uddannelse fra SOSU H. Denne uddannelse vil styrke medarbejdernes kompetencer yderligere, i det kontinuerlige arbejde med ensomhedsforebyggelse, herunder klæde medarbejderne på til at støtte kollegaer i arbejdet med borgere, der oplever ensomhed. Ledelsen fortæller, at medarbejderne nu kan se en mening med screeningsarbejdet.

Ledelsen fortæller, at rehabilitering ligeledes er et stort fokus i kvalitetsarbejdet, herunder at balancen imellem ensomhed og rehabilitering italesættes.

Der har netop været Velfærdsteknologisk ugeprojekt, hvor ambassadørerne for hjælpemidler præsenterer de hjælpemidler, der findes og medarbejderne kan få lov til at få redskaberne, der understøtter borgernes ressourcer og rehabiliteringsevne i hænderne. Ledelsen fortæller, at kvalitetsarbejdet desuden synliggøres i hjemmeplejens årshjul således, at alle medarbejdere selv kan være opsøgende. Der arbejdes kontinuerligt med emnerne; utilsigtede hændelser, medicin-håndtering og dokumentation.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fulgt meget tilfredsstillende op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Dog vurderer tilsynet, at et enkelt udviklingspunkt fra sidste års tilsyn omkring kontinuitet fortsat ses aktuelt i dette års tilsyn.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

<p><b>Emne:</b> Organisering af kvalitetsarbejdet</p>	<p><b>Data:</b> Ledelsen beskriver, at kvalitetsarbejdet i hjemmeplejen er organiseret med faglige koordinators, som i et tæt samarbejde støtter og sætter retning for kvalitetsarbejdet i hjemmeplejegrupperne. Således er den faglige ledelse rykket tættere på grupperne, hvormed gruppelederne i højere grad inddrages i kvalitetsarbejdet. Se desuden nederst i foregående afsnit, <i>opfølgning på sidste års tilsyn</i>, hvor dele af organiseringen beskrives. Dertil fortæller ledelsen, at hjemmeplejen ydermere er organiseret med områdeopdelte netværksgrupper, hvor alle de forskellige faggrupper er repræsenteret. Nogle netværk er tværfaglige og nogle er monofaglige. Alle netværksgrupper har fastlagte møder hen over året. Ledelsen understreger vigtigheden af, at netværksgrupperne har medlemmer fra alle grupper, således ansvar fordeles på tværs af hjemmeplejen. Fra 1. september etableres desuden et tværfagligt team bestående af kvalitetsmedarbejdere indenfor forskellige fagområder, som hives ud i et selvstændigt team, som har til formål at supportere på tværs af hjemmeplejegrupperne. Dette for at styrke, at ekspertise og kompetencer indenfor f.eks. inkontinens, demens og ernæring bliver til gavn for alle hjemmeplejegrupper.</p>
---	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

<p><b>Emne:</b> Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?</p>	<p><b>Data:</b> Ledelsen har et ønske om, at tilsynet har fokus på den rehabiliterende tilgang, herunder om borgernes ressourcer bliver inddraget i levering af hjælpen.</p>
--	--

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p><b>Data:</b> <u>Observationsstudie 1, af personlig pleje og tilberedning af morgenmad ved social og sundhedshjælper:</u> Medarbejderen banker på, låser sig ind, siger godmorgen og smiler til borgeren, som ligger i sin seng. Borgeren smiler ved gensynet af medarbejderen og giver verbalt udtryk for at være glad for at se medarbejderen. Undervejs i hjælpen, imellem plejeopgaverne, tager medarbejderen initiativ til dialog om hverdagssem-</p>
---------------------------------------	--

ner, og der opstår en stemning med smil og latter. Medarbejderen tiltaler borgeren ved navn, holder naturlig øjenkontakt og fremstår under hele besøget lyttende og nærværende. Under udførelsen af den personlige pleje foregår kommunikationen primært nonverbalt, og det er tydeligt, at borgeren er tilfreds med denne kommunikationsform, og ved hvad der skal ske undervejs i plejen.

Observationsstudie 2, af personlig pleje og tilberedning af morgenmad ved social og sundhedshjælper:

Medarbejderen hilser venligt godmorgen og fortæller, at der som aftalt med borgeren, er én med på besøget. Tonen er ligeværdig og medarbejderen spørger indlevende til, hvordan borgerens komsammen dagen forinden er gået, hvor borgeren fortæller, at alle de indkøbte jordbær er spist. Borger og medarbejder "small-talk'er" under hele plejen. Medarbejderen fremstår under hele besøget nærværende, hvor der ses en anerkendende og munter kommunikation.

Observationsstudie af syv aftenbesøg ved social og sundhedshjælper:

Medarbejderen banker eller ringer på inden borgerens dør låses op. Ved en enkelt borger afventer medarbejderen som aftalt, at borgeren selv åbner døren. Medarbejderen hilser venligt, præsenterer tilsynet og fortæller, hvad besøget omhandler. Medarbejderen møder borgerne med et åbent kropssprog og fremstår nærværende og anerkendende i dialogen med borgerne. Det observeres, at medarbejderen fører en munter kommunikation tilpasset hver enkelt borger. Medarbejderen spørger ind til relevante emner, som optager den enkelte borger, og det observeres, at flere borgere meget gerne vil fortælle medarbejderen om betydningsfulde emner. Medarbejderen sætter sig i øjenhøjde med borgeren og udviser tid til at lytte.

Observationsstudie af seks aftenbesøg ved social og sundhedshjælper:

Ved alle besøg ringes på døren, også ved borgere med Bekey nøglesystem. Medarbejderen hilser venligt og er opmærksom på at fortælle om formålet for besøget. Medarbejderen ønsker familier med muslimsk baggrund en glædelig højtide. En borger med psykiatrisk problemstilling, er tæt på at afvise, at skulle smøres med medicinsk salve, hvor medarbejderen ved sin tilgang formår at berolige borgeren og få borgerens accept til behandlingen. Medarbejderen har en god snak om familier, og hvad der er sket siden sidst, med de borgere, hvor kendskabet er stort. Det observeres, at medarbejderen bidrager til en rolig, positiv og tryk stemning, hvilket borgerne reagerer positivt på.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie 1, af personlig pleje og tilberedning af morgenmad ved social og sundhedshjælper:

Medarbejderen udfører hjælpen ud fra et stort kendskab til borgeren. Medarbejderen er under hele plejeforløbet opmærksom på borgerens accept ved at spørge borgeren eller aflæse borgerens kropssprog. Borgeren smiler og tilkendegiver løbende ved nik, at hun er tilfreds, og at det hele forløber som ønsket. Medarbejderen tilbereder på rutineret vis borgerens morgenmad, og borgeren fortæller, hvor dejligt at det er, når medarbejderen bare ved, hvorledes borgeren ønsker sin morgenmad.

Observationsstudie 2, af personlig pleje og tilberedning af morgenmad ved social og sundhedshjælper:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren, og begge anerkender hinanden, relationen og samarbejdet, der er opbygget, hvor plejen udføres

ud fra en fast rutine. Medarbejderen, fortæller løbende borgeren om de handlinger, der udføres, hvor det observeres, at borgeren er godt forberedt og alle handlinger bliver koordineret af borger og medarbejder i fællesskab. Medarbejderen spørger, forinden tilberedning af morgenmad, hvad borgeren kunne tænke sig at spise, og anretter maden efter borgerens ønsker.

#### Observationsstudie af syv aftenbesøg ved social og sundhedshjælper:

Under alle besøgene er medarbejderen opmærksom på at imødekomme borgernes ønsker og behov. Medarbejderen har et godt kendskab til fem ud af syv borgere. Ved de to borgere, som medarbejderen ikke har været hos i et stykke tid, sørger medarbejderen for at læse besøgsplanen inden besøget. Medarbejderen inddrager borgeren undervejs i støtten og spørger ind til, hvorledes borgeren vil have det. Generelt spørger medarbejderen ind til de opgaver, som fremgår af besøgsplanen og afventer borgerens tilkendegivelse før hjælpen igangsættes. En borger ønsker ikke at få hjælp til toiletbesøg på det første besøg som beskrevet i besøgsplanen, og det aftales, hvad tid, det næste besøg vil finde sted. Hos en borger spørger medarbejderen ind til, hvilket pålæg borgeren ønsker at spise på sit rugbrød, og ved en anden borger afstemmes tidspunktet for levering af det sene besøg.

#### Observationsstudie af seks aftenbesøg ved social og sundhedshjælper:

Medarbejderen er ved alle besøg opmærksom på at inddrage og imødekomme borgernes behov og ønsker. En borger, der skal have støtte til at skifte en ble, er først ikke indstillet på at bevæge sig til sengen, men efter en tænkepause, beslutter borgeren alligevel at tage imod tilbuddet. En anden borger, spørges om, hvor hun gerne vil liftes til, og vælger at ville sidde i sin elektriske kørestol. En tredje borger, der lige er udskrevet fra hospital, har fået visiteret et sent besøg, til en ydelse, som hun normalt selv kan klare. Besøget ligger efter borgerens mening også alt for sent og dertil efter borgerens sengetid. Det aftales, at borgeren i stedet ringes op for at sikre, at alt er som det skal være.

### Rehabilitering

#### Observationsstudie 1, af personlig pleje og tilberedning af morgenmad ved social og sundhedshjælper:

Medarbejderen understøtter borgeren til at være aktivt deltagende under hele besøget. Under den personlige pleje, guides borgeren verbalt til selv at vende sig i sengen ved hjælp af sengehesten og til selv at trække sine benklæder op. Medarbejderen placerer borgerens rollator ved sengen og giver borgeren tid til selv at komme til siddende og til selv at rejse sig til stående ved hjælpemidlet. Borgeren står ved rollatoren, imens medarbejderen tilretter ble og benklæder. Borgeren guides verbalt, med medarbejderen tæt bag sig, til at gå enkelte skridt til sin kørestol, hvor borgeren sætter sig og selv kører sig over til spisebordet for at spise morgenmad. Medarbejderen fortæller, at borgeren selv udfører øvre hygiejne på badeværelset efter, at besøget afsluttes. Medarbejderen aftaler med borgeren, at borgeren selv forsøger sig med at sætte opvasken, som står til tørring på køkkenbordet, på plads, og ellers vil medarbejderen hjælpe med resten ved middagsbesøget.

#### Observationsstudie 2, af personlig pleje og tilberedning af morgenmad ved social og sundhedshjælper:

Medarbejderen anvender igennem hele forløbet velkendte daglige rutiner samt verbal og fysisk guidning. F.eks. siges: "Så er det nu du løfter enden" eller "Så er det nu du rejser dig op", hvor der samtidig lægges en hånd på lænden, der understøtter bevægelsen for at komme op at stå. Under hele forløbet anvendes

hjælpemidlerne; plejeseng, Sara-Steady, toiletstol, til at inddrage og understøtte borgerens brug af egne ressourcer mest muligt. Borgeren støttes til at udføre dele af den øvre pleje på badeværelset. Borgeren vasker f.eks. sit ansigt og børster selv håret. Herunder er borgeren aktivt deltagende ved påklædningen, hvor medarbejderen f.eks. afventer at borgeren beder om hjælp til at rette blusen til på ryggen.

#### Observationsstudie af syv aftenbesøg ved social og sundhedshjælper:

På alle besøg inddrager medarbejderen borgernes ressourcer i hjælpen, på en måde, som er individuelt tilpasset borgernes funktionsniveau. Det observeres, at medarbejderen udviser tålmodighed og giver borgerne ro og tid til at deltage i eget tempo. Hos en borger fortæller medarbejderen, at borgeren selv vasker op efter aftensmaden, men at medarbejderen måske lige tager det sidste, på det sene besøg. Medarbejderen fortæller vigtigheden i at give borgeren mulighed for selv at tage del i det praktiske trods funktionsbegrænsninger, da det giver livskvalitet, selv at kunne. Hos en anden borger observeres det, at medarbejderen verbalt guider og giver god tid til, at borgeren selv rejser sig op fra sengen i sit eget tempo. I en plejesituation hos en tredje borger, kan tilsynet høre fra den anden side af badeværelsesdøren, at medarbejderen guider borgeren til selv at vaske sig.

#### Observationsstudie af seks aftenbesøg ved social og sundhedshjælper:

Medarbejderen er ved alle besøg, opmærksom på at inddrage borgernes ressourcer på forskellig vis og giver borgerne tid og mulighed for at udføre dele af opgaverne selv. En borger gives f.eks. en klud for derefter selv at kunne vaske sit ansigt. En anden borger klarer selv at aftage bleen og deltager aktivt i forflytning. Ved en tredje borger, der skal liftes til kørestol, observerer medarbejderen, at stolesædet har en hældning, så borgeren vil glide ned ad sædet. Medarbejderen opfordrer borgeren til at indstille hældningen, hvilket borgeren kompetent får justeret, så borgeren kan placeres i kørestolen. Herefter opfordres borgeren til at skubbe sig helt tilbage på sædet, hvilket borgeren gør selvstændigt.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

## 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

### Emne:

Organisering af arbejdet

### Data:

Observationsstudie 1, af personlig pleje og tilberedning af morgenmad ved social og sundhedshjælper:

Medarbejderen starter med at lave saftevand til borger, og borger og medarbejder skåler. Derefter går medarbejderen i køkkenet og ordner en lille opvask, smører snitter og tilbereder morgenmad. Borgeren udviser tilfredshed med denne rækkefølge i hjælpen. Derefter påbegyndes hjælpen til den personlige pleje som udføres i sengen. Medarbejderen gør alle remedier klar på borgerens sengebord.

Borgeren mobiliseres til sidst til sin kørestol. Medarbejderen sætter sig ved borgerens side og der sludres om stort og småt, imens borgeren indtager sin morgenmad. Der forekommer ingen unødige afbrydelser under leveringen af hjælpen, og medarbejderen udfører tidstro dokumentation af udlevering af ikke-dispensérbar medicin.

#### Observationsstudie 2, af personlig pleje og tilberedning af morgenmad ved social og sundhedshjælper:

Medarbejderen forbereder plejen, hvor remedier, affaldspose, vasketøjspose og rent tøj er inden for rækkevidde. Medarbejderen har fokus på borgeren, og plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge. Der forekommer en enkelt afbrydelse, hvor medarbejderen løber tør for klude. Der hentes flere klude og plejen fortsætter uden at være påvirket af den lille pause. Medarbejderen lægger flere nye pakker klude på plads til det næste besøg. Medarbejderen benytter tiden, imens borger foretager sit toiletbesøg alene på badeværelset, til at tilberede og anrette morgenmaden i spisestuen samt at lægge tøj frem til borgeren. Derefter hjælpes borger i tøj, og forflyttes efterfølgende til stol i spisestuen

#### Observationsstudie af syv aftenbesøg ved social og sundhedshjælper:

Medarbejderen tilrettelægger sit arbejde på kontoret inden ruten påbegyndes. Kørelisten tjekkes, der læses op på alle borgere, der pakkes nødvendige remedier fra depotet; handsker, forklæder, sprit og blå futter. Til sidst hentes bilen. Medarbejderen fortæller tilsynet, at den endelige køreliste laves af medarbejderen i begyndelsen af vagten, da tidspunkterne for besøgene ikke er lagt på aftenens køreliste i "korrekt" rækkefølge. Medarbejderen laver således sin egen rækkefølge for besøgene. Det observeres undervejs, at de tidspunkter, medarbejderen aflægger besøgene, passer med borgernes ønsker. Medarbejderen tilgår løbende sin telefon, for at eftertjekke besøgsplan og observationsnotater inden det konkrete besøg. Der forekommer ingen unødige afbrydelser undervejs i levering af hjælpen.

Plejeopgaverne udføres veltilrettelagt, så alle remedier er til rådighed inden opgaven påbegyndes. Medarbejderen udfører løbende tidstro dokumentation.

#### Observationsstudie af seks aftenbesøg ved social og sundhedshjælper:

Medarbejderen møder ind i grupperum, hvor kørelisten gennemgås, og ruten endeligt planlægges. Alle observationer fra seneste døgn, relateret til de aktuelle borgere, læses. Medarbejderen orienterer sig, om der er fulgt op på observationsnotater, som på medarbejderen selv har oprettet.

Medarbejder medbringer vaskeservietter til en borger, der skal opstarte med medicinsk salve, og på rundturen observeres, at medarbejderen har adgang til alle nødvendige remedier for at løse opgaverne.

Medarbejderen har fokus på borgeren, og ved opgaver, hvor der er to medarbejdere, udføres opgaverne med en klar rollefordeling, hvor det f.eks. observeres, at den ene medarbejder varetager kontakten til borgeren imens den anden medarbejder foretager den personlige pleje. Plejen udføres i en logisk rækkefølge.

Undervejs sikrer medarbejderen dokumentationsopgaver i forhold til f.eks. tidstro kvittering for ikke-dispensérbare medicinske præparater og opretter et observationsnotat vedrørende en aftale, der indgås med en borger.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i alle observationsstudier foregår en særdeles tilfredsstillende organisering af den hjælp, borgerne modtager. Det er tilsynets vurdering, at hjælpen leveres uden unødige afbrydelser.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p><b>Emne:</b> Praktisk støtte</p>	<p><b>Data:</b></p> <p><u>Observationsstudie 1, af personlig pleje og tilberedning af morgenmad ved social og sundhedshjælper:</u> Medarbejderen starter besøget med at lufte ud i boligen. Medarbejderen serverer morgenmaden anrettet på en bakke med serviet, bestik og drikke. Medarbejderen smører snitter, som bliver anrettet med pynt. Medarbejderen sørger for, at hjemmet ser pænt og ryddeligt ud og redder omhyggeligt borgerens seng på en måde, som borgeren udviser stor tilfredshed omkring. Sengebordet rengøres og køres over til borgeren, som sidder ved spisebordet. På sengebordet har borgeren sine nødvendige ejendele som telefon, kalender og ur. Medarbejderen afslutter besøget med at kigge rundt i hele hjemmet og affald tages med ud.</p> <p><u>Observationsstudie 2, af personlig pleje og tilberedning af morgenmad ved social og sundhedshjælper:</u> Medarbejderen tager ved ankomst til borgerens hoveddør, avisen, der ligger på måtten, med ind, og lægger den på spisebordet. Medarbejderen yder støtte til flere praktiske opgaver, hvor medarbejderen f.eks. sørger for, at urent tøj placeres i vasketøjskurv, og efter borgeren har børstet sit hår, fjerner medarbejderen hår fra hårbørsten. Medarbejderen udnytter effektivt tiden, imens borgeren er på badeværelset, hvor morgenmaden anrettes. Sengen redes og der foretages let oprydning af soveværelset, imens borgeren sidder ved morgenmaden. Affaldet håndteres korrekt og bortskaffes efterfølgende af medarbejderen.</p> <p><u>Observationsstudie af syv aftenbesøg ved social og sundhedshjælper:</u> Medarbejderen tilbereder snitter til en borger og sætter dem i køleskabet efter aftale med borgeren. Hos en anden borger tilbydes hjælp til opvarmning af maden, men borgeren ønsker at få en pårørende til at hjælpe, som kommer på besøg senere. Medarbejderen har under alle besøgene et øje for lettere oprydning. Hos nogle borgere, tager medarbejderen en mindre opvask og hos andre borgere, rydder medarbejderen lidt op ved at sætte sko ind til siden og samle en jakke op fra gulvet. Flere steder fjerner medarbejderen tomme tallerkener og glas og smider skrald i skraldespanden. Hos en borger aftales der, at borgeren selv vasker op efter aftensmaden.</p> <p><u>Observationsstudie af seks aftenbesøg ved social og sundhedshjælper:</u> Medarbejderen reder senge begge steder, hvor borgere liftes fra seng til stol. Hos en borger, venter medarbejderen med at tage affaldet med til efter et senere besøg, og ved en anden borger, tager medarbejderen efter borgerens ønske, affaldet med som en ekstra ydelse. Hos en tredje borger, aftales det med medarbejderen, at borger og en besøgende veninde selv klarer at varme maden senere, når de skal spise.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie 1, af personlig pleje og tilberedning af morgenmad ved social og sundhedshjælper:</u></p>

Borgeren får udført hjælp til nedre personlig pleje i sengen. Plejen forløber på rutineret vis efter vante arbejdsgange for både medarbejderen og borgeren. Borgeren siger flere gange til tilsynet, hvor yderst tilfreds borgeren er med den pågældende medarbejder. Medarbejderen er grundig og omhyggelig med at udføre plejen, så huden bliver efterladt ren og tør. Medarbejderen lægger bomuldsklude på udsatte områder og observerer huden nøje.

Under udførelse af hjælpen til nedre personlig hygiejne informeres borgeren om, hvor huden er ekstra udsat og medarbejderen smører huden med beskyttende salve. Da plejen er færdig, taler medarbejderen med borgeren om hvor vigtigt, det er at drikke rigeligt med væske i sommervarmen.

Borgeren får benklæder på og forflyttes herefter fra seng til kørestol. Borgeren ønsker ikke at få skiftet bluse, da borgeren efter eget ønske kun skifter bluse om aftenen, inden borgeren kommer i seng. Medarbejderen lægger vådservietter til borgeren ved spisebordet og borgeren vasker sine hænder inden morgenmaden indtages.

Det observeres, at medarbejderen ikke konsekvent får skiftet rettidigt handsker fra uren til ren procedure, samt at medarbejderen ikke spritter hænder mellem handskeskift.

#### Observationsstudie 2, af personlig pleje og tilberedning af morgenmad ved social og sundhedshjælper:

Borgeren tilbydes nedre hygiejne i sengen, hvorefter borgeren forflyttes til toiletstol på badeværelset. Medarbejderen og borgeren er i løbende dialog om at komme sikkert fra et sted til det næste. F.eks. er der fokus på borgerens fodplacering på Sara-Steady, og hvornår borgeren skal rejse eller sætte sig. Borgeren forflyttes til sengen for påklædning, og forflyttes efterfølgende til spise-stuen, hvor morgenmaden står klar.

Plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse og varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

#### Observationsstudie af syv aftenbesøg ved social og sundhedshjælper:

Medarbejderen tilbyder hjælp til personlig pleje svarende til borgernes visiterede ydelse og i overensstemmelse med besøgsplanen. Medarbejderen hjælper en borger med at få skiftet ble på badeværelset, hvor tilsynet opholder sig på den anden side af døren, da badeværelset er for lille til tilsynets tilstedeværelse. Tilsynet kan høre, at hjælpen til den personlige pleje foregår værdigt og i overensstemmelse med faglige retningslinjer. En anden borger får hjælp til at få tømt kateter, hvilket udføres efter gældende kliniske retningslinjer på området. En borger, som skal smøres med medicinsk salve, har ikke salven i hjemmet. Medarbejderen finder et bæger med salve i, men uden angivelse af borgernavn, og hvilken salve bægeret indeholder. Medarbejderen kan læse i journalen, at der aftenen forinden er beskrevet, at salven ikke er i hjemmet. Medarbejderen konstaterer, at der af journalen, ikke kan ses, at der er handlet herpå. Medarbejderen kontakter sygeplejen angående bestilling af salven, og skriver et observationsnotat om, at borgeren ikke er blevet smurt.

Medarbejderen udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. Dog observerer tilsynet, at medarbejderen samler gamle handsker og blå overtræks-futter i den ene lomme på uniformen. Tilsynet spørger ind til denne arbejdsgang, efter de første tre besøg og medarbejderen oplyser, at det ikke er normal arbejdsgang, men at han har glemt en pose.



#### Observationsstudie af seks aftenbesøg ved social og sundhedshjælper:

Medarbejderen foretager plejerelaterede opgaver ved flere borgere, hvor arbejdsgangene foretages rutineret, omsorgsfuldt og i et roligt tempo. Medarbejderen er opmærksom på borgernes helhedssituation, f.eks. observeres en borgers ernæringstilstand i forhold til, at borgeren har taget på efter et utilsigtet vægttab. Ved et andet besøg opstarter medarbejderen behandling med medicinsk salve, hvor medarbejderen påsætter label og noterer anbrudsdato. Dertil har medarbejderen medbragt vaskeservietter til rengøring af hudområde, forinden påføring af salve. Ved en tredje borger, hvor medarbejderen administrerer øjendråber, sikrer medarbejderen sig, at anbrudsdato er anført præparatet, forinden øjendråberne administreres.

Under alle besøg er medarbejderen opmærksom på at spritte hænder ved ankomst, og når boligen forlades. Inden plejeopgaverne igangsættes anvendes engangsforklæder, undtaget en enkelt gang, hvor medarbejderen forstyrres af kollega og derved ikke får taget forklædet på, hvilket medarbejderen efterfølgende er opmærksom på.

Under plejeopgaverne observeres en praksis for brug af engangshandsker, der ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer; der observeres ikke konsekvent skift af handsker mellem urene og rene procedurer, hvor et bleskift gennemføres med *et* sæt handsker på. Dertil observeres på et besøg, en medarbejder (kollega), som ifører sig to sæt handsker, hvor det yderste sæt tages af, som et handskeskift.

Dertil observeres, at der på et besøg opstår en situation, hvor en anden borger omtales. En kollega kommer for at levere en sygeplejeydelse. Da kollegaen skal gå, involveres medarbejderen i en problematik hos en anden borger, som omtales ved navn, og der peges i retning af, hvor den omtalte borger bor. Samtalen finder sted i entreen, hvorfra der er åbne døre til de øvrige rum i lejligheden, således at samtalen kan overhøres af den tilstedeværende familie.

#### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov og med et stort fokus på den rehabiliterende tilgang.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i alle observationsstudierne yder en særdeles helhedsorienteret og individuel indsats over for borgerne, og at de udfører personlig pleje i overensstemmelse med borgernes behov og ønsker. Dog vurderer tilsynet, at der i det ene observationsstudie i dagvagt og i de to observationsstudier i aftenvagten, til sammen, konstateres flere mangler i udførelsen af støtten, som kræver en målrettet indsats. Herunder, forhold som relaterer sig til arbejdsgange ved delegering af sundhedslovsydelser, hygiejniske retningslinjer og i et tilfælde manglende efterlevelse af GDPR reglerne og tavshedspligt.

## 3.3 Interview med borgere

### 3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker

Emne:  
Livskvalitet og tryghed

Data:

Tilsynet foretager interviews med tolv borgere, der alle giver udtryk for at opleve tryghed og øget livskvalitet ved at modtage hjemmepleje. Flere borgere giver udtryk for, at det er trygt at have nødkald, da der altid kommer hjælp, når nødkaldet anvendes. Borgerne siger f.eks.;

- *"Absolut, alene det, at jeg ved, at der kommer nogen hver dag, og at jeg ved, at de ringer igen til frokost og spørger, om jeg har brug for hjælp, og særligt, at jeg har haft en fast hjælper, det gør mig tryk, og det er jeg meget glad for"*.
- *"Jeg har mit nødkald og jeg er tryk ved, at jeg altid kan ringe og bede om mere hjælp, hvis jeg får behov"*.
- *"Ja jeg er tryk, de faste medarbejdere ved lige nøjagtigt, hvad de skal lave, og det er trygt"*.
- *"Jeg har det godt efter omstændighederne, jeg er tryk ved de medarbejdere, der kommer. Det er trygt, at de kommer, når jeg kalder nødkald, som i nat"*.

#### Selvbestemmelse

Alle borgerne oplever generelt selvbestemmelse i hverdagen, og flere borgere beskriver, at det særligt skyldes, at de bliver inddraget i, hvordan hjælpen skal leveres. Borgerne oplever et godt samarbejde med medarbejderne. Borgerne siger f.eks.;

- *"Ja absolut, vi taler om det hele, og om hvordan det skal gøres. Vi snakker sammen om tingene"*.
- *"Det er et samarbejde, vi aftaler, hvad der skal ske"*.
- *"Vi taler om tingene, og der er en dialog, en gang har jeg oplevet en, der ikke talte pænt over skærmen, men det er længe siden nu, og min datter sagde, at de skulle tale pænt, det er ikke noget, jeg vil klage over!"*.
- *"De siger altid; "Det er dig der bestemmer", og det synes jeg fungerer fint"*.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tryghed og øget livskvalitet ved at modtage hjælp fra hjemmeplejen. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever selvbestemmelse og medinddragelse i, hvorledes hjælpen skal leveres.

### 3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

#### Emne:

Pleje og støtte

#### Data:

Borgerne beskriver generelt tilfredshed med hjælpen til personlig pleje og støtte, og de beskriver overordnet, at kvaliteten af hjælpen er god. Enkelte borgere beskriver dog, at i tilfælde af, at der er vikarer, så er kvaliteten svingende, da vikarerne ofte ikke kender til opgaven. Flere borgere nævner, at vikarerne burde læse i "planen" (besøgsplanen). Borgerne siger f.eks.;

- *"Ja, det er vigtigt, at der kommer en jeg kender til morgenhjælpen, da jeg ikke taler så godt om morgenen (borger er pga. sygdom meget hæs). Når der kommer vikarer eller nogen, jeg ikke kender, ved de ikke, hvad de skal hjælpe med og hvordan, og det er på trods af, at alt er skrevet ned i planen. Når det er mine faste, der kommer, så kører det bare"*.

- *"Jeg ville gerne have mere hjælp, men hvad kan man forlange, jeg er jo ikke den eneste, jeg vil ikke beklage mig! Jeg er skrevet op til plejehjem, så jeg venter. Dem der skal gøre rent, de ved ikke altid, hvordan og hvad de skal gøre"*.
- *"Det er god kvalitet, jeg er tilfreds. Det kniber for mig at få tørret støv af, men de har ikke tid nok til også at gøre det"*.
- *"Der kommer flere medarbejdere, der ikke kender opgaverne. Nu er jeg begyndt at sige til medarbejderne, at de bare kan kigge i deres telefon, hvor opgaven er beskrevet"*.
- *"Jeg får alt det, jeg har brug for, og det hele er fint, de gør det godt"*
- *"Jeg er generelt meget tilfreds med kvaliteten, undtagen, når der er vikarer, f.eks. i weekenden, når min faste har fri, så kommer der en vikar, f.eks. i søndags, jeg aner ikke engang, hvad hun hedder. Det er lidt fjollet i weekenderne, eller når min faste ellers har fri, nogle af dem aner ikke hvad de skal, og det synes jeg er lidt kedeligt"*.

Alle 12 borgere oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og borgerne nævner, at medarbejderne motiverer dem hertil. Ligeledes oplever borgerne, at medarbejderne lytter til dem, og at de tilbyder kompenserende hjælp ved behov. Borgerne siger f.eks.;

- *"Ja det er som regel ryggen og håret, at jeg får hjælp til, og så støtter de mig til det, jeg selv kan, f.eks. laver jeg selv morgenkaffen og min hjælper skærer og smører brødet for mig og går ud med skrald"*.
- *"Ja jeg vasker f.eks. selv op, men jeg ser ikke så godt, så det er lidt svært, men jeg prøver, og så tager medarbejderen resten. Jeg vasker mig selv lidt for oven"*.
- *"Ja jeg får vaskekluden i hånden og så vasker jeg mig selv for oven, det går fint, de støtter mig"*.

Alle borgerne beskriver, at de aktuelt ikke har noget at klage over. De fleste borgere fortæller, at de ville sige det til den faste medarbejder, hjemmepleje-kontoret eller visitationen, hvis der skulle opstå behov for at klage. Borgerne siger f.eks.;

- *"Ja så siger jeg det til min faste hjælper, men jeg har ikke brug for at klage"*.
- *"Jeg ringer til visitationen, f.eks. har jeg en gang klaget over en vikar, og der blev jeg mødt med imødekommenhed"*.

#### Observation

Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes behov. Dertil ses borgerne soignerede, svarende til deres ønsker og levevis. Det samme gør sig gældende for borgernes boliger. Dog ses det, at hos tre borgere, som har visiteret ydelse til praktisk støtte, at der er op til flere hjælpemidler, som fremstår beskidte med spildte madvarer og andet snavs.

#### Kontinuitet i støtten

Størstedelen af borgerne oplever kontinuitet i støtten, og de oplever, at hjælpen primært leveres af faste medarbejdere, og at der generelt følges op på aftaler. Flere borgere nævner, at der i weekender og ferieperioder kan være vikarer. Borgerne problematiserer generelt ikke "nye ansigter", men som beskrevet i afsnittet om pleje og støtte, oplever nogle borgere forringet kvalitet i støtten ved vikarer. Borgerne siger f.eks.;

- *"Der kan nogle gange gå lidt før, der bliver fulgt op, men i det store hele bliver, der fulgt op. Det er ikke noget jeg vil hæfte mig ved. Der kommer vikarer, når min faste har ferie og ofte i weekenderne"*.

- ”Ja, jeg laver aftaler omkring brug af klippekort, så tager vi ud og handler”.
- ”Jeg har en fast medarbejder, og så sender de en afløser, det er ikke tilfredsstillende. De ved ikke, hvad de skal lave, og de kan ikke finde ud af at se på deres telefon, hvor det ellers står. Så aflyser jeg, for det er irriterende, at der kommer nogen, som ikke kender opgaven”.
- ”Der kan komme mange vikarer, når der er ferie. Ellers kommer der faste”.
- ”Der kommer mange forskellige. De gør arbejdet godt og er flinke, men det er ikke så rart, at der kommer så mange til mit bad”.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med hjælpen og kvaliteten af den personlige pleje og støtte. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, dog er det tilsynets vurdering, at der hos enkelte borgere ses hjælpemidler, som ikke fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Tilsynet vurderer, at størstedelen af borgerne oplever tilfredshed med kontinuiteten, men at der er enkelte borgere, som oplever, at vikarer ikke altid er bekendte med, hvorledes hjælpen skal leveres, og dette mindsker kvaliteten af hjælpen.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

#### Emne:

Kontakten til medarbejdere

#### Data:

Alle 12 interviewede borgere giver udtryk for, at medarbejderne møder dem med en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der udvises respekt for privatlivet. Enkelte borgere oplever, at nogle medarbejdere har sproglige barrierer, som gør kommunikationen svær. Borgerne siger f.eks.;

- ”Jeg har Bekey - men medarbejderne banker og ringer altid på. De kommer pænt og roligt ind ad døren, så man ikke bliver forskrækket. De er meget hensynfulde”.
- ”Ja det gør de, de taler pænt og er venlige og vi er nærmest venskabelige overfor hinanden og det er rart”.
- ”Der er en fri tone og respekt i kontakten”.
- ”Det er ikke altid, at jeg forstår det hele, hvis de ikke taler sproget, men det går nok”.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

#### Emne:

#### Data:

Mad og måltider

En af de interviewede borgere modtager den kommunale madservice, og denne udtrykker tilfredshed med smagen og kvaliteten af maden. Borgeren ønsker ikke opvarmning af maden og spiser den ofte kold.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den borger, der modtager den kommunale madservice, er tilfreds med madens smag og kvalitet.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet er særligt fokus på medicinområdet, medicin auditering og UTH arbejdet, hvortil der anvendes forbedringsprocessen som metode. Dertil fortæller medarbejderne, at der generelt er fokus på den pleje, der leveres hos borgeren. Herunder, særligt pleje til borgere med demens og pleje af borgere med ensomhed. Hertil fortæller medarbejderne, hvordan der udføres screening for ensomhed som et fast tiltag i forbindelse med den daglige indsats.

Ved borgere som oplever ensomhed, er der to kataloger, som kan tages med ud til borgerne til at give inspiration til aktiviteter. Af aktiviteter nævnes *DK spiser sammen*, som dog kan være forbundet med logistiske udfordringer. Dertil nævnes Utterslevgård, som netop på tilsynsdagen har et arrangement, hvor der arbejdes med at samle beboerne i området til socialt samvær.

Et andet fokusområde i kvalitetsarbejdet, er skærmbesøg, hvor der er fokus på, hvilke borgere der kan overgå til skærm eller have begge tilbud (skærm og fysiske besøg). Skærmbesøg giver frihed for borgeren og mulighed for, at indsatsen gives på et fast tidspunkt, hvor det er faste medarbejdere hver gang. Medarbejderne fortæller, at der er mange borgere, der kan rehabiliteres via skærmbesøg, og derved ikke skal være i hjemmepleje regi mere.

Dertil nævner medarbejderne, at der er også fokus på "træning ved hjælper" (digi-rehab). Medarbejderne fortæller et eksempel på, hvorledes en borger netop er afsluttet efter at have haft rigtig god effekt af forløbet, med træning i plejen. Dertil fortæller medarbejderne, hvordan pårørende også er medinddraget i processen, så de ligeledes kan træne med borgeren.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det igangværende kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser.

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne fortæller, at de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd i hverdagen ved særligt at have fokus på;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At være i øjenhøjde</li> <li>• At være opmærksom på, at de er i borgerens hjem</li> <li>• At udvise almindelig respekt</li> <li>• At være nærværende</li> <li>• At være motiverende</li> <li>• At danne gode relationer</li> <li>• At overholde aftaler</li> </ul>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at de inddrager pårørende i planlægning af forløbet, i de tilfælde, hvor borgeren ikke selv kan fortælle. Dertil fortæller medarbejderne, at det er vigtigt generelt at inddrage borgeren i forløbet og fortælle om sine handlinger, således at borgerens selvbestemmelse hele tiden sikres. En medarbejder giver eksempler på, hvorledes borgeren og evt. pårørende aktivt kan inddrages. Det kan f.eks. være ved korrespondance til lægen eller ved bestilling af varer, hvor der læses op, så borgeren har mulighed for at tilkendegive enighed/uenighed inden beskeden afsendes.</p> <p>I forhold til, hvordan medarbejderne er i dialog med borgeren omkring borgerens egne ønsker og mål med sin støtte og pleje, fortæller medarbejderne at der altid foretages en start samtale med borgere i forbindelse med, at ny hjælp startes op. Dertil fortæller medarbejderne, at de fleste borgere starter med en vurderingsblok, hvor der over en tidsbegrænset periode, i samarbejde med borgeren, ses på, hvad den enkelte borger har behov for. Her udarbejdes sideløbende en besøgsplan sammen med borgeren. I tilfælde af, at borgeren bliver dårligere, vil der være behov for mere hjælp, og der vil blive justeret i ydelse og besøgsplan efterfølgende.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det ofte er social og sundhedsassistenterne, der starter borgerne op, hvortil der er lavet et skema, der arbejdes efter, så der sikres en systematisk opstart. Derved sikres også en kontinuitet i forløbet, og der findes den rette kontaktperson/team til borgeren.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes rehabiliterende ud fra princippet, <i>hjælp til selv hjælp</i>. Det, borgeren selv kan, skal borgeren selv gøre. Medarbejderne nævner eksempler f.eks., hvis en borger kan rejse sig, skal man ikke benytte BEKEY, men efter aftale lade borgeren selv komme til døren og åbne. Dertil fortæller medarbejderne, at de benytter spejling til at sætte f.eks. borgere med demens i gang. Dertil anvendes motivation, hvortil medarbejderne nævner, at et godt redskab hertil, kan være at lave aftaler med borgeren. Det kan også være at synliggøre remedier for borgeren, f.eks. i forbindelse med tandbørstning, kan denne lægges på vasken for at minde borgeren om selv at børste sine tænder.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne oplyser, at borgernes stillingtagen til genoplivning fremgår tydeligt med rød skrift på forsiden af Cura.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med at sikre sammenhæng i borgerens indsatser ved morgenmøder, hvor alle borgere gennemgås på e-tavle. Ved disse møder er der særligt fokus på forløb, der f.eks. vedrører; udskrivelse, TOBS, borgere hvortil der er observeret ændringer eller nye borgere. Der er tværfaglig</p>

deltagelse til e-tavle-møder, herunder sygeplejerske, social og sundhedsassistent, social og sundhedshjælper, forebyggelseskonsulent, terapeut og ledere. Ved udskrivelse er der faste procedurer for, at sygeplejen skal udføre sygeplejefaglig udredning hvorefter at det drøftes, hvad der skal sættes i gang. Medarbejderne er glade for e-tavlemøderne, da der her opleves lærerig sparring. I det daglige skrives der observationsnotater ved observerede forværringer, som læses tværfagligt, og som den næste medarbejder følger op på. Medarbejderne fortæller, at det tværfaglige samarbejde synliggøres for borgeren i det daglige ved, at medarbejderne italesætter, at det f.eks. vurderes, at en sygeplejerske eller akutteam skal ind over en problemstilling.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan fortælle, hvordan de på særdeles tilfredsstillende vis sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd. Dertil, hvorledes medarbejderne sikrer borgernes autonomi og medindflydelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes kan forklare, hvorledes de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne indgående kan fortælle om det tværfaglige samarbejde herunder, hvorledes der forekommer lærerig sparring til de tværfaglige e-tavle-møder.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

#### Emne:

Tryghed og sikkerhed

#### Data:

Medarbejderne fortæller, at tryghed for borgerne blandt andet sikres ved at skabe kontinuitet. Ved de borgere, som medarbejderne ikke kender, er det vigtigt, at besøgsplanen læses grundigt inden besøget. Det er dog svært kun at skulle forholde sig udelukkende til besøgsplanen, hvortil det er vigtigt at afstemme med borgeren, så det sikres, at borgeren bliver hørt i udførelsen af plejen. Dertil fortæller medarbejderne at BEKEY og nødkald, kan være med til at skabe tryghed.

I forhold til sikkerhed fortæller medarbejderne, at de altid skal dokumentere ved ændringer og alt afhængigt af situationen kontaktes læge eller sygeplejerske, så der evt. kan udføres tidlig opsporing ved TOBS eller urinstiks, ved forværring. Dertil sikrer medarbejderne særligt borgernes væskeindtagelse, så dehydrering forebygges. Dette gøres ved, at der sættes væske frem ved alle besøg og borgerne individuelt nødes hertil. Desuden sikres det, at borgerne har sit nødkald ved sig inden besøget afsluttes.

Ved personlig pleje tjekkes om der er behov for skift af ble og nedre personlig pleje. Dertil, observeres huden og der smøres evt. med creme. Hudfolderobserveres for rødme og fugt, og i tilfælde heraf anbringes klude. Der anvendes fortrinsvist bommuldtøj som borgerens hud kan ånde i, når det er varmt.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive faktorer, der bidrager til at sikre borgernes tryghed. Dertil, er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan fortælle om forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til borgernes sikkerhed.

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p><b>Emne:</b></p> <p>Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Medarbejderne redegør for at være meget opmærksomme på, at der ikke sker unødvendige afbrydelser under plejen. Medarbejderne beskriver, at i forhold til at tilrettelægge udførelse af plejen og støtten, sørger medarbejderne for at have alting klar før plejen, så der ikke skal løbes efter remedier midt i opgaverne. Medarbejderne nævner, at de finder håndklæder og cremer frem og sikrer, at gardinerne er trukket for, så borgeren ikke bliver generet af indkig fra naboer. I de tilfælde, telefonen ringer, oplyses borgeren om, at medarbejderen kort vil tage denne. Står medarbejderen i en plejesituation, undgår medarbejderen at tage telefonen og ringer tilbage, når plejen er afsluttet. Skulle det ske, at plejen afbrydes, fortæller medarbejderne om vigtigheden af at være opmærksom på hygiejnen.</p> <p>Ved observerede ændringer, fortæller medarbejderne, at de kontakter sygeplejerskerne, så der kan laves nærmere vurdering. Dertil fortæller medarbejderne, at hvis ændringerne omhandler ændring i funktionsniveau, anmoder de om nye ydelser eller vurderingsblok ved visitationen. I de tilfælde, hvor borgeren har forbedret sit funktionsniveau, skrives til visitationen om fjernelse af ydelsen eller også omlægges besøget til skærmbesøg.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at der er en del udfordringer med dokumentationsarbejdet og at det kan være svært, når det skal gøres tidstro. Dertil, kan det være svært, hvis der ikke er en kollega at spørge, og det kan nogle gange være lettere at ringe og videregive en oplysning, end at beskrive det i dokumentationen. Medarbejderne oplever en del forstyrrelser under dokumentationsarbejdet. Ifølge arbejdsgangen, skal der dokumenteres på farten, dvs. på trappen, på gaden og på cyklen. Det betyder, at der kan forekomme mange forstyrrelser. Medarbejderne fortæller, at ved udfordringer i forhold til dokumentationen, så er der hjælp og sparring at hente ved kollegaer på kontoret, og der er mulighed for at få et system på sin pc ved ordblindhed. Dertil er der en enkelt medarbejder, som kender til diktafon-funktionen i omsorgssystemet.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at de anvender VAR-portalen til at søge nyeste viden indenfor sundhedslovsydelser som f.eks. medicin håndtering og hygiejne. Der har netop været en større gennemgang i forhold til korrekt medicin håndtering hvor VAR instrukser blev anvendt. VAR anvendes desuden ved oplæring og ved elever. Dertil anvendes Cura-vejledning og KK-net til fremsøgning af procedurer.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet og for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser. Dog er det tilsynets vurdering, at medarbejderne i varieret grad oplever, at de kan dokumentere uden forstyrrelser og i varieret grad oplever at kunne dokumentere tidstro.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p><b>Emne:</b></p>	<p><b>Data:</b></p>
---------------------	---------------------



Besøgsplan	<p>Medarbejderne fortæller, at der skal være sammenhæng mellem ydelser og besøgsplan. Besøgsplanen skal være let læselig og forståelig. Planen skal f.eks. deles op med overskrifter som; Morgen, Formiddag og Middag herunder Personlig pleje, Praktisk støtte, Mad og Medicin. Får borgeren sundhedslovsydelse, skal der være henvisning til handlingsanvisning herfor. Det er vigtigt, at besøgsplanen er handlevejledende, og f.eks. beskriver, hvor tingene står i boligen, og hvor evt. hjælpemidler ligger. Hvis der er bestemte ydelser eller aktiviteter, som foregår på bestemte dage, skal dette også fremgå som en slags ugeplan. En vikar udefra skal kunne benytte planen.</p> <p>Er der særlige helbreds-mæssige udfordringer skrives dette f.eks. hvis borgeren har afasi, er meget svagtseende, har demens eller har nedsat hørelse.</p> <p>Dertil skal det også fremgå, hvis en borger skal have hjælp af to hjælpere ved hvert besøg.</p> <p>Besøgsplanen skal tilrettes ved ændringer i funktionsevnen, eller hvis borgeren ændrer dagsrytme. F.eks. hvis en borger starter på dagcenter, skal dette beskrives.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at alle medarbejdere har ansvaret for, at besøgsplanen er opdateret og altid stemmer overens med borgerens funktionsniveau. Kontaktpersonen har dog et særligt ansvar.</p>
------------	--

Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne fortæller, at der er handlingsanvisning på alle sundhedslovsydelser. Dertil er der handlingsanvisninger på klippekort.</p> <p>Social og sundhedshjælperne påpeger, at det er vigtigt, at der under feltet "støtte til" beskrives individuelt for ydelsen, til hver enkelt borger f.eks., at der står, om der skal gives medicin til hele dagen, eller kun levering af medicin på et bestemt tidspunkt, hvordan medicin skal indtages osv.</p>
----------------------	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdet omkring besøgsplaner og handlingsanvisninger, og at medarbejderne anvender redskaberne i det daglige arbejde.

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

<b>Emne:</b> Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	<b>Data:</b> Tilsynet har ikke yderligere spørgsmål.
---	---

## 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 2023" 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 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

## Samlet vurdering

### 1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

### 2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

### 3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

### 4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

### 5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i ”Tilsynskoncept 2023”. 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 - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Vi har følgende hørings svar:

- Side 8, 2. afsnit - vi har ansat en *farmaceut*, og ikke en *farmakonom*.

BDO har rettet titel, jf. ovenstående.

- Side 9, i afsnittet "særlige fokus i kvalitetsarbejdet" - dette afsnit " *Der er medarbejdere, som har fået fem dages ud[1]dannelse til ensomhedsambassadør og herefter har særligt fokus på at stå for arrangementer, samt at klæde kollegaer på til arbejdet med borgere, der oplever ensomhed.* " mener vi skal erstattes med " *Der er medarbejdere fra hver SEL gruppe der skal i gang med den nyoprettede ensomhedsambassadør uddannelse fra SOSU H, der opstarter til efteråret 2023. Denne uddannelse vil styrke medarbejdernes kompetencer yderligere, i det kontinuerlige arbejde med ensomhedsforebyggelse, herunder klæde dem på til at støtte kolleger i arbejdet med borgere der oplever ensomhed.* "

BDO har rettet i tråd med ovenstående til følgende tekst: *Til efteråret 2023, er der medarbejdere fra hver SEL gruppe, der skal i gang med den nyoprettede ensomhedsambassadør uddannelse fra SOSU H. Denne uddannelse vil styrke medarbejdernes kompetencer yderligere, i det kontinuerlige arbejde med ensomhedsforebyggelse, herunder klæde medarbejderne på til at støtte kollegaer i arbejdet med borgere, der oplever ensomhed.*

- Side 9 - samme afsnit, lidt længere nede, vi vil foreslå at følgende " *der findes og medarbejderne kan få lov til at få redskaberne i hænderne.*" erstattes med " *der findes og medarbejderne kan få lov til at få redskaberne, der understøtter borgernes ressourcer og rehabiliteringsevne i hænderne.*"

BDO har rettet jf. ovenstående forslag til præcisering af tekst.

- Side 12 - afsnittet "selvbestemmelse og medindflydelse, underafsnit "observationsstudie af syv aftenbesøg ved SSH - "en borger spørger ind til, hvilket pålæg borgeren ønsker..." - vi tænker at det må være en *medarbejder* der spørger ind til...

BDO har rettet teksten fra: *en borger spørges ind til, hvilket pålæg borgeren ønsker at spise på sit rugbrød...* til: *Hos en borger spørger medarbejderen ind til, hvilket pålæg borgeren ønsker at spise på sit rugbrød.*

- Side 21 - "fællesspisning" bør erstattes med "socialt samvær"

BDO har rettet, jf. ovenstående.

Vi er i øvrigt meget glade for rapporten, der tydeligt viser at vi er på rette vej, og hvad vi skal sætte fokus på, for at komme den sidste del af vejen.

Med venlig hilsen

**Tina Kjærgaard**  
Hjemmeplejeleder  
Hjemmepleje og Hjemmesygepleje Bispebjerg/Nørrebro

## 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 plejehjem, 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.

