



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Hjemmeplejen Amager

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	7
3.1 Interview med ledelsen	7
3.2 Observationsstudier	9
3.3 Interview med borgere	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	18
4. Tilsynets formål og metode	23
4.1 Formål	23
4.2 Metode	23
4.3 Vurderingsskema	24
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	24
5. Yderligere oplysninger	25
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	26
Om BDO	27

Forord

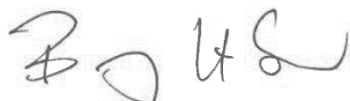
Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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: 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: Hjemmesygeplejen Amager (AMA), Hans Bogbinders Allé 3, 2300 København S.

Leder: Anette Gyldengren

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. - 28. september 2023.

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 borgere.
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (tre social- og sundhedshjælpere og en sygehjælper)

Tilsynet i hjemmeplejen omfatter tilsyn i aftentimer.

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

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Mai Britt Helmsdal Henriques, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet meget tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der på baggrund af dette års tilsyn vurderes et fortsat udviklingsområde omkring borgernes oplevelse af kontinuitet. Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen arbejder særdeles målrettet med kvalitetsarbejdet, og at hjemmeplejen har en organisering, der understøtter faglig ledelse og udvikling.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der er en særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side i observationsstudierne. Borgerne sikres selvbestemmelse, og de støttes i at anvende deres ressourcer i forbindelse med plejen og støtten. Tilsynet vurderer, at plejen i alle fire observationsstudier er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt - både selvstændigt og i samarbejde med kolleger - og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser.

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager en tilfredsstillende hjælp til praktisk støtte og personlig pleje med udgangspunkt i borgernes behov og ønsker.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats, men at tilsynet observerer to enkelte tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder et tilfælde af manglende handskeskift i forbindelse med pleje samt et manglende forklæde i forbindelse med madlavning. Desuden vurderer tilsynet, at medarbejderne sikrer korrekt medicinadministration, men at medarbejderne i to tilfælde ikke kontrollerer anbrudsdato på ikke-dispensérbar medicin. Endeligt ses det hos en borger, at borgerens medicinæske er påført forkert ugedag.

Interview med borgere:

Tilsynet vurderer, at borgerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen AMA. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tilfredsstillende sammenhæng imellem deres behov og tildelte indsatser, og de udtrykker, at de modtager en hjælp af god kvalitet. 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. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket generelt også gælder for borgernes hjælpemidler, fraset en rollator, som fremstår med utilstrækkelig rengøring. Tilsynet vurderer, at halvdelen af borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, men at seks borgere oplever manglende kontinuitet, når deres faste hjælper har fri. Af de fire borgere, som oplyser, at de modtager madservice, udtrykker tre borgere utilfredshed med madens kvalitet.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende og faglig reflekteret måde kan beskrive, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd. Ydermere vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer borgernes autonomi og medindflydelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes kan forklare, hvordan de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og hvordan de indgår i det tværfaglige samarbejde

omkring borgerne. 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 redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til borgernes sikkerhed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet og for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdet omkring besøgsplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker to enkelte tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer i forbindelse med observationsstudierne, herunder et manglende handskeskift i forbindelse med pleje, samt et manglende forklæde i forbindelse med madlavning.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere har viden om og arbejder ud fra de gældende hygiejniske retningslinjer med særligt fokus på, hvornår der skal skiftes handsker, og i hvilke situationer, der skal anvendes forklæde.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne sikrer korrekt medicinadministration, men at medarbejderne i to tilfælde ikke kontrollerer anbrudsdato på ikke-dispensérbar medicin. Endeligt ses det hos en borger, at borgerens medicinæske er påført forkert ugedag.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere, som håndterer ikke-dispensérbare præparater, ved, at de skal kontrollere anbrudsdato.

Tilsynet bemærker, at en rollator fremstår med utilstrækkelig rengøring.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne følger op på arbejdsgangene vedrørende rengøring af borgernes hjælpemidler.

Tilsynet bemærker, at seks ud af tolv borgere oplever manglende kontinuitet, når deres faste hjælper har fri.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen skærper opmærksomheden på sikring af størst mulig kontinuitet, samt at alle medarbejdere, herunder vikarer og afløsere, anvender borgerens besøgsplan, så den borgeroplevede kontinuitet øges.

Tilsynet bemærker, at ud af fire borgere, som oplyser, at de modtager madservice, udtrykker tre borgere utilfredshed med madens kvalitet.

Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen kontakter madleverandøren og formidler borgernes utilfredshed. Dette med henblik på at understøtte madleverandørens kvalitetsudvikling.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data:</p> <p>Hjemmeplejen AMA fik ved sidste års tilsyn anbefalinger i relation til hygiejne, opfølgning på tre konkrete borgercases samt manglende kontinuitet. Ledelsen beskriver hertil, hvordan der er arbejdet målrettet med hygiejneområdet. Senest i hygiejneugen har der været et særligt fokus på håndhygiejne, som hygiejneorganisationen har stået for, bl.a. gennem en quiz om hygiejne. Ledelsen beskriver desuden, hvordan medarbejderne er blevet opfordret til at deltage i en SUF foto-konkurrence omkring håndhygiejne. I hygiejneugen har der ligeledes været gennemført undervisning i nedre hygiejne, hvor demo-dukke blev anvendt.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er ændret i den lokale organisering af hygiejneområdet. Tidligere var der et hygiejnenetværk bestående af hygiejnenøglepersoner fra hver gruppe. Nu tilrettelægges indsatserne i højere grad i den enkelte hjemmeplejegruppe, der drives af gruppeleder og hygiejnenøglepersoner. Faglig leder støtter op i forhold til gruppernes forskellige indsatser. To gange årligt mødes hygiejnenøglepersoner med hjemmeplejens faglige leder til drøftelse af rollen som hygiejnenøgleperson.</p> <p>Ledelsen oplyser desuden, hvordan gruppelederne løbende foretager kompetencevurdering ved at køre med medarbejderne ud i borgernes hjem. I den forbindelse kompetencevurderes medarbejderne, bl.a. i forhold til hygiejne. Målet er, at gruppeledere har kompetencevurderet alle gruppernes medarbejdere inden for de næste uger.</p> <p>I forhold til de tre borgercases, som tilsynet ved det seneste tilsyn anbefalede opfølgning på, beskriver ledelsen, hvordan der er sket en umiddelbar, konkret og individuel opfølgning på hver af de tre borgere, herunder er der ligeledes sket opfølgning på borgernes dokumentationsgrundlag.</p> <p>I relation til anbefalingen vedrørende kontinuitet beskriver ledelsen, hvordan det er et løbende fokus at sikre, at borgerne møder færrest mulige medarbejdere. Ledelsen oplyser, at borgerne nu kan se, hvornår hjælpen er planlagt via 'Borgersens overblik', hvilket flere borgere benytter sig af.</p> <p>Ledelsen beskriver, at det er svært at få ressourcerne til at slå til, idet der ikke anvendes eksterne vikarer. Ledelsen beskriver hertil, at det ikke har været muligt at opretholde kontinuitet i den ønskede udstrækning hen over sommeren. Der er stort fokus på at sikre et højt informationsniveau til borgerne, f.eks. hvis der opstår forsinkelser i forhold til den planlagte tid. Ledelsen oplyser, at der snart kommer et nyt modul i Cura, hvor det er muligt at se, hvem der har været hos den enkelte borger tidligere, hvorved det forventeligt bliver nemmere at sikre kontinuitet. Endelig beskriver ledelsen, hvordan de arbejder med at skabe kontinuitet ved bl.a. at flytte medarbejdere fra en gruppe til en anden gruppe i f.eks. en måned i stedet for fra dag til dag.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver et stort fokus på arbejdet med de utilsigtede hændelser. Der til oplyses, at der aktuelt er fokus på medicin og fald.</p>

Ledelsen oplyser desuden, at rehabiliteringsarbejdet er et stort indsatsområde, og at der netop er sammensat et nyt Rehab-team. I første omgang prioriteres indsatsen omkring oplæring af borgere i at tage støttestrømper på selvstændigt.

Ledelsen beskriver, hvordan rehabilitering er blevet hjemmeplejens måde at arbejde på. Borgerne har allerede rehabiliteringsmål, når borgerne visiteres til hjemmepleje. Målene skrives ind i besøgsplanen, og borgerne er generelt meget motiverede for at vedligeholde og forbedre eget funktionsniveau.

Ledelsen oplyser desuden til tilsynet, at hjemmeplejen gennemfører microlæringsforløb (praksisnær undervisning) i forbindelse med opgaveoverdragelse. Der undervises i forskellige områder, senest i lindring, der varetages af Videnscenter for lindring, hvorefter palliativt netværk er blevet genetableret i hjemmeplejen, og i modsætning til tidligere er det nu med repræsentation af alle faggrupper. Ledelsen oplyser, at der er stort fokus på vedligeholdelse af den enkelte medarbejders kompetencer i forbindelse med microlæringsforløbene. Det er i høj grad gruppeledernes observationer i hjemmene, der afgør microlæringsforløbenes temaer.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet meget tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der på baggrund af dette års tilsyn vurderes et fortsat udviklingsområde omkring borgernes oplevelse af kontinuitet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Hjemmeplejen AMA er organiseret med en kvalitetsgruppe med medarbejdere fra alle grupper, som afholder klyngemøder. Under kvalitetsgruppen er en række faglige netværk, herunder demens, kontinens, palliation og praktikvejledning.

Hjemmeplejen gennemfører demenstrigering, som opleves særdeles udbytterigt. I den forbindelse har hjemmeplejen et samarbejde med Center for demens.

Hjemmeplejen afholder desuden daglige e-tavlemøder i alle hjemmeplejegrupper med deltagelse af sygeplejen. Ledelsen beskriver ligeledes samarbejdet med det nyetablerede Rehab-team, som består af en sygeplejerske og en fysioterapeut, som tilbyder sparring omkring rehabilitering, træning og hjælpemidler i borgernes hjem.

Ledelsen oplyser desuden, at der blev udviklet et nyt introduktionsprogram for to år siden, og at der aktuelt foregår evaluering og opdatering heraf. Medarbejderne er i den forbindelse inddragede, og de giver feedback på, hvad der skal slettes og tilføjes i programmet. Introduktionsprogram for ufaglærte er ligeledes under udarbejdelse.

Afslutningsvist fortæller ledelsen om udviklingen af en succesfuld Borgeruddannelse inden for anal- og urininkontinens. Borgeruddannelsen har været så stor en succes, at medarbejdere fra hjemmeplejen lige nu er i Toronto i Canada for at præsentere resultaterne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen arbejder særdeles målrettet med kvalitetsarbejdet, og at hjemmeplejen har en organisering, der understøtter faglig ledelse og udvikling.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ledelsen ønsker, at tilsynet observerer hjemmeplejens medarbejderes faglig kommunikation.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen låser sig ind, uden at banke på, hvilket medarbejderen oplyser er af hensyn til et familiemedlem, som ligger og sover i stuen. Medarbejderen går direkte ind i soveværelset og siger godmorgen til borgeren, som fortsat er ved at vågne. Medarbejderen møder borgeren på en nænsom, omsorgsfuld og imødekommende måde, og der kommunikeres med korte sætninger og i begrænset omfang, hvilket virker tilpasset borgeren, som har en kognitiv funktionsnedsættelse.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen benyttet Bekey, og banker på og melder sin ankomst med et venligt 'Godmorgen' til borgeren, der ligger i sin seng. Medarbejderen spørger borgeren til nattesøvnen, og om borgeren er frisk til at stå op. Medarbejderen sikrer god øjenkontakt og er smilende og imødekommende i sin adfærd. Medarbejderen beskriver planen for morgenbesøget, og medarbejderen afventer roligt borgerens svar.

Medarbejderen er i kontinuerlig dialog med borgeren under besøget, og borgeren orienteres om plejeforløbet trin for trin.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Medarbejderen ringer eller banker på og præsenterer sig i forbindelse med adgang til borgernes hjem. Medarbejderen etablerer kontakt ved at føre en kort dialog med borgerne om deres dag. Medarbejderen fremtræder nærværende, har sin fulde opmærksomhed og øjenkontakt med borgerne, og medarbejderen fremtræder med en venlig og imødekommende tilgang i mødet med alle borgerne. Medarbejderen tilpasser sin kommunikation i forhold til den enkelte borger, herunder observerer tilsynet, at medarbejderen i nogle hjem har en humoristisk kommunikation med borgerne, som straks gengældes. I et hjem taler borgeren ikke dansk, og her taler medarbejderen i stedet engelsk. I samme hjem får medarbejderen hjælp af en kollega, og tilsynet bemærker, hvordan medarbejderne undlader at tale hen over hovedet på borgeren, idet begge medarbejdere har fokus på borgeren og kortvarigt koordinerer håndteringen af plejeopgaverne med

hinanden undervejs. Borgerne udtrykker alle taknemmelighed for medarbejderens besøg.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos ni borgere:

Medarbejderen gør brug af Bekey samt ringer eller banker på døren og præsenterer sig ved adgang til borgernes boliger. Medarbejderen er godt kendt med de fleste borgere. Medarbejderen fremtræder nærværende, opmærksom og empatisk ift. den individuelle borger. Alle borgerne spørges til deres aktuelle velbefindende, og de præsenteres for planen for besøget. Kommunikationen tilpasses individuelt til den enkelte borger, og det observeres, at medarbejderen i dialogen med den enkelte borger følger op på tidligere besøg og samtaler med borgerne. Dialogerne sker, alt imens medarbejderen håndterer opgaverne i hjemmet. I et hjem er en pårørende på besøg, og medarbejderen vejleder pårørende ift. resourcepersoner i kommunen, såsom demenskonsulent og pårørendevejleder.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren, herunder at borgeren ikke er glad for at komme i bad. Medarbejderen undlader derfor at tale om badet, men medarbejderen spørger blot borgeren, om hun ikke vil ud på toiletet, inden hun tager tøj på. Borgeren følger med, og badet gennemføres, hvilket borgeren virker særdeles veltilpas med. Undervejs motiverer medarbejderen borgeren ved at nævne ting, som borgeren godt kan lide, f.eks.; *'Nu skal du snart have kaffe'*. Borgeren inddrages løbende under badet, bl.a. i temperering af vandet. Plejen forgår i et tempo, der er tilpasset borgeren, bl.a. med hensyntagen til, at borgeren har lidt udfordringer med vejtrækningen.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen oplyser borgeren om, at der er planlagt med et bad, hvilket borgeren ikke umiddelbart har lyst til. Medarbejderen motiverer borgeren, og lover i mellemtiden at tilberede morgenmad, hvilket borgeren accepterer som en god plan. Medarbejderen inddrager borgeren i, hvad medarbejderen skal tilberede til morgenmad. Efterfølgende, da medarbejderen henter dagens avis og en del uafhentet post i borgerens postkasse, inddrager medarbejderen borgeren i sortering af posten.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Medarbejderen besøger sine faste borgere på ruten, og medarbejderen har et tydeligt stort kendskab til borgernes behov, ønsker og vaner, bl.a. observerer tilsynet, at medarbejderen et par gange ændrer ruten på grund af borgernes ønsker, herunder en borger, der ikke er hjemme før efter kl. 18. Ligeledes udtrykker en borger, i forbindelse med et bleskift i sengen, behov for at komme på toiletet, hvilket får medarbejderne til at ændre det planlagte plejeforløb, og medarbejderen støtter i stedet borgeren til toiletbesøg, hvilket borgeren tilkendegiver stor tilfredshed med. I alle hjem afslutter medarbejderen besøget med at spørge, om der er andet, borgerne har behov for hjælp til, bl.a. om borgerne har brug for støtte til noget at spise, uden at det nødvendigvis er en visiteret indsats.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos ni borgere:

Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til borgerne, og medarbejderen fortæller da også undervejs, at besøgene i høj grad er planlagt med udgangspunkt i borgerne ønsker, vaner og rutiner. Medarbejderen ringer bl.a. til to borgere på turen, og der aftales det præcise tidspunkt for, hvornår besøget kan forventes.

En ny borger på ruten tilbydes ad flere omgange støtte til toiletbesøg, men borgeren afviser det hver gang, da borgeren selv vil klare det. En anden borger, der på dagen er sløj, ønsker at flytte sit bad og at få støtte ved det tidlige aftenbesøg frem for senere, hvilket imødekommes af medarbejderen. Medarbejderen aftaler at tilse borgeren ved et sent aftenbesøg. Medarbejderen koordinerer løbende sine handlinger med borgerne.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sikrer, at borgeren får mulighed for at bruge sine ressourcer i hele plejeforløbet. Medarbejderen anvender verbal guidning, hvorved borgeren selvstændigt klarer at afklæde sig ble, sko og ur inden badet. Desuden kan borgeren, støttet af medarbejderen, klare store dele af sin soignering under badet. Efter badet hjælper medarbejderen borgeren ind i soveværelset, hvor borgeren får hjælp til at blive tørret på ryggen, men ellers klares både tørring og påklædning på egen hånd. Medarbejderen minder borgeren om frisering og tandbørstning, hvortil medarbejderen har klargjort kam og tandbørste, så borgeren selvstændigt kan klare opgaven.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager borgerens ressourcer gennem hele morgenbesøget, hvor borgeren motiveres til at gå i bad og guides ift. valg af tøj. Borgeren tager selvstændigt klargjort tøj på efter badet. Borgeren bærer selv den anrettede morgenmad ind i stuen, hvor den indtages. Borgeren guider desuden medarbejderen i forhold til, hvor der kan findes remedier til aftørring af badeværelsesgulvet.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Indsætterne i aftenvagten gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor de fem borgers ressourcer er inddraget mest muligt. Plejen er tilpasset borgerens forskellige funktionsniveauer, hvor borgerne deltager i mindre eller større omfang. En borger får bl.a. hjælp til at åbne nogle konservesdåser, og borgeren kan herefter selv tilberede aftensmaden. En anden borger støttes og guides til at deltage omkring forflytningerne og en tredje borger støttes i at indtage inhalationsmedicin, hvor medarbejderen overdrager spaceren til borgeren, som selv holder den, imens medicinen indtages. Medarbejderen og borgerne samarbejder omkring opgaverne på en måde, som virker naturlig, og som borgerne er fortrolige med.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos ni borgere:

Medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor medarbejderen med kendskab til borgernes ressourcer tilrettelægger plejen, så borgerne har mulighed for at deltage mest muligt. En borger kan forflytte sig i sengen ifm. bleskift ved at løfte underkroppen. Ved en anden borger er der stillet lidt tøj i blød, som borgeren derefter selv vasker og hænger op til tørre.

Medarbejderen giver sig god tid til kommunikationen, og medarbejderen indstiller sit tempo, så borgerne får tid til at deltage i både samtale og aktiviteter.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er en særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side i observationsstudierne. Borgerne sikres selvbestemmelse, og de støttes i at anvende deres ressourcer i forbindelse med plejen og støtten.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sørger for at gøre badeværelset helt klart til at gennemføre et bad, inden borgeren hjælpes derud. Desuden har medarbejderen fundet alle remedier frem til badet. Plejen gennemføres på en hensigtsmæssig måde og uden unødige forstyrrelser undervejs. Desuden udnytter medarbejderen tiden optimalt ved at sørge for praktiske opgaver, imens borgeren klæder sig på. Endelig foretager medarbejderen en hurtig aftørring af badeværelset efter badet, idet medarbejderen vender tilbage til planlagt 14 dages rengøring senere på formiddagen.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen udfører opgaverne effektivt og i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvor opgaverne løses uden unødige forstyrrelser.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Inden afgang fra kontoret gennemgår medarbejderen den tildelte rute, og medarbejderen orienterer tilsynet om, at medarbejderen er tildelt en rute med faste borgere. Umiddelbart før afgang orienteres medarbejderen om, at en af borgerne på ruten har ringet nødkald, hvilket bevirker, at medarbejderen må ændre rækkefølge på ruten og foretage en afstemning med en kollega, som medarbejderen skal mødes med i et andet hjem. Tilsynet observerer, hvordan der er fleksibilitet og hjælpsomhed fra de medarbejdere, der er involverede, og der bliver hurtigt lagt en plan, så borgeren med nødkaldet kan få hurtig hjælp.

Medarbejderen ringer, efter aftale, en borger op fra hjemmeplejebilen og spørger, om borgeren har behov for støtte på dagen, hvilket borgeren tilkendegiver at have. Borgeren placeres hensigtsmæssigt ind på den planlagte rute. Medarbejderen pakker, forud for hvert besøg, forklæde og handsker fra sin taske i bilen, og har derfor alle relevante remedier ved alle besøg.

Plejeopgaverne i hjemmene gennemføres uden unødige forstyrrelser. En enkelt gang kontaktes medarbejderen af en kollega med henblik på koordinering af mødetid hos en borger, hvilket ikke påvirker borgeren.

Medarbejderen anvender på rutineret vis tilgængelige hjælpemidler i borgernes hjem, herunder bl.a. plejeseng og støttestrømpeaftager.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Medarbejderen orienterer sig, inden afgang fra kontoret, om alle besøgene på den tildelte rute, der primært er besøg hos faste borgere. Medarbejderen sikrer opfølgning ved at læse de nyeste observationer i Cura, og medarbejderen konfererer med en gruppeleder i forhold til enkelte besøg. Medarbejderen oplyser, at det er aftalt, at andre kolleger tager sig af opkald og koordinering med de vikarer, der aktuelt er i aftenvagten.

Medarbejderen følger løbende op på besøgene ved opkald til enkelte borgere, hvor tidspunktet for besøget skal bekræftes inden ankomst. Medarbejderen ar-

bejder på rutineret og sikker vis med relevante hjælpemidler, såsom strømpeaf-tager og plejeseng. Plejeopgaverne gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge og uden unødige forstyrrelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen i alle fire observationsstudier er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt - både selvstændigt og i samarbejde med kolleger - og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p>Emne: Praktisk støtte</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen starter besøget med at tømme askebægeret på borgerens natbord. Medarbejderen ordner desuden en del praktiske opgaver, imens borgeren tager tøj på. Medarbejderen smører bl.a. borgerens morgenmad, og i tillæg hertil smører medarbejderen nogle snitter, som borgeren godt kan lide at spise om formiddagen. Medarbejderen sørger ligeledes for aftørring af badeværelse samt opvask. Affald medtages i forbindelse med, at hjemmet forlades.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen håndterer løbende de praktiske opgaver. Medarbejderen sorterer f.eks. borgerens urene tøj, som lægges i vasketøjkurv. Medarbejderen sætter brugt service i opvaskemaskine, reder sengen og aftørre badeværelsesgulvet. Medarbejderen lader, efter aftale med borgeren, den igangsatte badeværelsesventilator være tændt. Medarbejderen håndterer affald ved afgang fra boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:</u> Medarbejderen håndterer enkelte praktiske opgaver, relateret til hvert enkelt besøg, herunder håndtering af affald. En sengeliggende borger får hjælp til bleskift i sengen, og i forbindelse med dette opdager medarbejderen, at der er kommet en plet på lagnet. Medarbejderen sikrer herefter sengetøjsskift. Borgerne inddrages i de praktiske opgaver ved, at medarbejderen holder dem orienteret om, hvad medarbejderen foretager sig.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:</u> Medarbejderen håndterer praktiske opgaver relateret til de enkelte besøg ved borgerne. Ved to borgere pakkes indkøbte dagligvarer ud, og madvarer stilles på køl. Efter tilberedning af mad, skylles service af og sættes i vasken. Medarbejderen orienterer om, at opvasken håndteres af dagvagterne. Ved bleskift og ved tømning af bækkenstol håndteres affaldet umiddelbart i forlængelse af besøget. Dertil afsprittes bækkenstolen.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker forud for, at plejen påbegyndes. Medarbejderen sikrer desuden korrekte handskeskift og afsprøjtning af hænderne imellem handskeskift. Medarbejderen udviser forståelse for de faglige</p>

retningslinjer i forbindelse med personlige hygiejne, og der arbejdes således fra rent til urent. Medarbejderen støtter borgeren i indtagelse af medicin, herunder tabletter fra æske samt inhalationsmedicin. Medarbejderen kontrollerer ikke anbrudsdato i forbindelse med administration af inhalationsmedicinen, hvilket medarbejderen efterfølgende beskriver som en forglemmelse. Medarbejderen kvitterer for administrationen i Cura.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Borgeren varetager selvstændigt badet. Medarbejderen ifører sig ikke engangsforklæde ved tilberedning af morgenmaden. Medarbejderen tilkendegiver at være lidt i tvivl ift. anvendelse af værnemidler ved tilberedning af mad, og medarbejderen kan ikke med sikkerhed redegøre for instruksen for dette.

Medarbejderen støtter borgeren til indtagelse af medicin, jf. retningslinjerne.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Medarbejderen anvender engangsforklæde i forbindelse med personlig pleje og medarbejderen anvender desuden engangshandsker, som medarbejderen skifter i henhold til de hygiejniske retningslinjer, ligesom medarbejderen sikrer afspritning af hænder imellem handskeskift. Tilsynet observerer desuden, hvordan medarbejderen spritter en borgers fjernbetjening af, ligesom medarbejderen ligeledes flere gange afspritter sin egen mobiltelefon imellem besøgene.

I forbindelse med bleskift sikrer medarbejderen, at der gennemføres grundig nedre hygiejne i plejesengen, inden borgeren får en ny ble på. Medarbejderen er ligeledes opmærksom på risiko for tryk, hvorfor bleen tilrettes flere gange.

Medarbejderen sikrer, at borgerne har tilgængelige friske drikkevarer, og flere steder sikrer medarbejderen ligeledes, at borgeren tilbydes støtte til at få noget at spise.

Medarbejderen støtter flere borgere med indtagelse af medicin, herunder ikke-dispenserbare præparater. Medarbejderen kontrollerer ikke anbrudsdato i forbindelse med administration af inhalationsmedicin, hvilket medarbejderen efterfølgende beskriver som en forglemmelse. Medarbejderen kvitterer for administrationen i Cura.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos ni borgere:

Medarbejderen tilbereder ved flere borgere snitter til aften, som efter aftale sættes på køl eller serveres med det samme. Hos en borger opvarmes maden i mikroovn, hvorefter den serveres, og medarbejderen konverserer med borgeren under måltidet. Medarbejderen er meget opmærksom på, at borgerne har tilgængelige, friske drikkevarer.

Medarbejderen anvender konsekvent engangsforklæde i forbindelse med tilberedning af måltider og ved støtte til personlig pleje. Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderen konsekvent afspritter hænder ved handskeskift. Medarbejderen anvender generelt handsker ifm. tilberedning af mad.

Ved et besøg foretages nedre hygiejne, hvor der ikke sikres handskeskift mellem uren og ren procedure. Dertil observeres, at medarbejder lægger den ene hånd på borgerens pande, iført urene handsker, idet medarbejderen vil mærke, om borgeren har feber. Medarbejderen sikrer sig, at den sløje borger har sin telefon inden for rækkevidde, og medarbejderen adspørger, hvornår pårørende forventes at komme hjem.

Medarbejderen støtter flere borgere med indtagelse af medicin, og medarbejderen ophælder individuelt medicin i bæger eller i borgerens håndflade afhængigt af, hvad der fungerer bedst for borgeren. Ved et besøg er æsken med aftenmedicinen forsynet med en forkert ugedag, hvorefter medarbejderen i Cura sikrer

sig, at der er det rette antal, og med to pårørende i hjemmet får bekræftet, at ordinationen er ensartet alle dage. Dertil oplyser medarbejderen at ville oprette et observationsnotat i forhold til afvigelsen.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager en tilfredsstillende hjælp til praktisk støtte og personlig pleje med udgangspunkt i borgernes behov og ønsker.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats, men at tilsynet observerer to enkelte tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder et tilfælde af manglende handskeskift i forbindelse med pleje samt et manglende forklæde i forbindelse med madlavning. Desuden vurderer tilsynet, at medarbejderne sikrer korrekt medicinadministration, men at medarbejderne i to tilfælde ikke kontrollerer anbrudsdato på ikke-dispensérbar medicin. Endeligt ses det hos en borger, at borgerens medicinæske er påført forkert ugedag.

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 interviewer 12 borgere, som alle tilkendegiver, at de oplever tryghed ved levering af hjælp fra medarbejderne i hjemmeplejen AMA. Borgerne beskriver gode relationer til de faste medarbejdere, som kender borgernes rutiner og ønsker.

Flere borgere beskriver ligeledes, at hjælpen og fleksibiliteten fra hjemmeplejens side betyder, at de har mulighed for at leve det liv, de ønsker, bl.a. et liv i en haveforening om sommeren. En borger fortæller desuden, at borgeren ofte går ud på restaurant med venner, og i den forbindelse altid kan få hjemmeplejen til at komme på det tidlige besøg lidt før på disse dage.

Selvbestemmelse

Borgerne beskriver, hvordan de oplever selvbestemmelse i samarbejdet med medarbejderne samt indflydelse på, hvordan hjælpen tilrettelægges.

Borgerne fortæller bl.a.:

- *'Jeg prøver at fortælle, hvordan jeg gerne vil have tingene gjort, så det bliver på min måde'*
- *'Jeg kan selv bestemme farten'*
- *'Jeg har mine egne rutiner, og jeg kan leve det liv, jeg ønsker'*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen AMA. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Ti ud af de tolv interviewede borgere modtager hjælp til personlig pleje. To borgere klarer selv personlig hygiejne. Borgerne oplever, at der er sammenhæng imellem deres behov for personlig pleje og praktisk støtte og den tildelte hjælp. Borgerne beskriver desuden, hvordan de oplever, at kvaliteten af den tildelte hjælp er af en tilfredsstillende kvalitet, hvortil flere borgere tilføjer, at hjælpen er helt i top, når den leveres af deres faste hjælpere, som har et indgående kendskab til deres behov og ønsker.</p> <p>Borgerne giver desuden udtryk for, at de stadigvæk gør alt det, de selv kan, og at de motiveres af medarbejderne hertil. En borger fortæller f.eks., at borgeren hver dag støttes i selv at tage creme i ansigtet. En anden tilfreds borger fortæller, at borgeren klarer mest muligt selv, men at borgeren drømmer om at få nogle tips og tricks til selv at kunne trække sine leggings op, da hun snart skal på en længere ferierejse, og at hun gerne vil være mindst mulig afhængig af hjælp. Ledelsen oplyser i forbindelse med afrapporteringen, at borgeren vil få tilbudt besøg af Rehab-teamet.</p> <p>En borger giver udtryk for, at borgerens tildelte vedligeholdende træning er svarende til 20 minutters træning en gang om ugen. Borgeren vil gerne træne meget mere. Ledelsen oplyser i forbindelse med afrapporteringen, at de vil ansøge om et 'Træning ved hjælpere'- forløb til borgeren.</p> <p>Borgerne giver generelt udtryk for, at de ved, hvem de kan kontakte ved behov for at udtrykke utilfredshed eller klager. Borgerne nævner i den forbindelse både faste hjælpere, hjemmeplejens planlægger og leder samt Visitationen. En borger kan ikke besvare spørgsmålet.</p>
<p>Observation</p>	<p>Tilsynet foretager observation af borgere, boliger og hjælpemidler under de gennemførte interviews. Alle boliger fremstår renholdte og ryddelige. Det samme gælder generelt borgernes hjælpemidler, fraset en rollator, som fremstår med manglende rengøring. Borgernes tilstand bærer generelt præg af at være svarende til habitus, samt at den tildelte indsats svarer til borgernes behov. En borger fremstår faldtruet, og borgeren har svært ved at forflytte sig selv til stuen efter at have lukket tilsynet ind ad hoveddøren. Borgeren mister kortvarigt balancen, men undgår at falde. Borgeren har svære smerter, og fremstår grådlabil. Borgeren græder flere gange under tilsynet. Borgerens søn ringer under tilsynet og fortæller, at han har kontaktet Visitationen, da han er bekymret for sin mor efter et besøg hos hende dagen i forvejen. Borgerens søn oplyser, at der er aftalt ekstra hjælp fra samme aften samt snarligt visitationsmøde. Tilsynet taler efterfølgende med ledelsen af hjemmeplejen, og de gennemgår dokumentationen i Cura, hvorved tilsynet betrygges i, at der er opmærksomhed på borgerens kraftigt faldende funktionsniveau og behov for yderligere pleje og støtte.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Halvdelen af de besøgte borgere udtrykker tilfredshed med kontinuiteten i støtten, hvorimod den anden halvdel er mindre tilfredse.</p> <p>Generelt oplever borgerne, at de har faste hjælpere de fleste dage, hvor alt fungerer, og aftaler overholdes. Udfordringerne opstår, når den faste hjælper har fri.</p>

En borger siger: *'Der kommer mange forskellige. Som regel kan de løse opgaven, men de kender ikke opgaverne, og de skal lære det på ny, så det er generende'.*

En anden borger siger: *'De faste medarbejdere kender opgaverne. Det gør afløserne/vikarer ikke på samme måde. Jeg får jævnligt serveret alle hovedmåltider inden for en syv-timers periode. Hvad skal jeg så spise i de resterende 17 timer? Det giver ingen mening'.*

En tredje borger siger: *'Der kommer mange forskellige. Jeg oplever tit, at min faste hjælper skal bruges andre steder. Besøgene ligger på lidt vekslende tidspunkter. Aftensmaden kommer gerne kl. 18. Jeg får ikke altid besked, hvis hjemmeplejen ikke kommer på det aftalt tidspunkt, så må jeg spise maden kold'.*

En fjerde borger siger: *'Nogle gange er der vikarer på. Jeg forstår ikke, hvorfor de ikke kan sende den samme vikar, når de kommer flere dage i træk. I øvrigt kommer vikarerne, som vinden blæser om aftenen'.*

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsatser, og de udtrykker, at de modtager en hjælp af god kvalitet. 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. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket generelt også gælder for borgernes hjælpemidler, fraset en rollator, som fremstår med utilstrækkelig rengøring. Tilsynet vurderer, at halvdelen af borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, men at seks borgere oplever manglende kontinuitet, når deres faste hjælper har fri.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Alle borgerne giver udtryk for, at medarbejderne - såvel faste medarbejdere som vikarer og afløsere - møder dem med en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der udvises respekt for deres privatliv.

Borgerne fortæller bl.a. til tilsynet, at:

- *'Medarbejderne taler altid pænt og nydeligt'.*
- *'Jeg har et frit sprog med dem, der kender mig - det er bare sjov al sammen'.*
- *'Jeg bliver behandlet ordentligt, og kommunikationen er fin og imødekommende'.*
- *'Søde og rare medarbejdere og en personlig kontakt. Det kan jeg godt lide'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne har en særdeles venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvortil der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv. Borgernes udtalelser vedrører såvel faste medarbejdere som vikarer.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Fire ud af 12 borgere oplyser til tilsynet, at de modtager madservice fra kommunen. Heraf udtrykker en borger stor tilfredshed med madens kvalitet. Tre borgere er ikke tilfredse med maden. Borgerne siger: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er ikke altid så godt. Den brune sovs, den er der for meget af, der er sovs til mange af måltiderne. Jeg kunne godt tænke mig flere grøntsager'.</i> • <i>'Jeg får mad fire dage ugentligt. Sovsen smager ikke af noget. Jeg har ingen madlyst, så tvinger jeg mig selv til at spise lidt'.</i> • <i>'Jeg har fået madservice i 20 år. Jeg kunne godt tænke mig lidt flere grøntsager, og at de har tilberedt maden, så den kan tygges'.</i>
---------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Af de fire borgere, som oplyser, at de modtager madservice, udtrykker tre borgere utilfredshed med madens kvalitet.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne beskriver et aktuelt fokus på bl.a. demenstrigering, og hvordan hjemmeplejen er organiseret med demensressourcepersoner i alle grupper. Medarbejderne beskriver, hvordan de har en tavle, hvor demensramte borgere fremgår, og borgerne er markerede med triageringsfarverne grøn, rød og hvid. Demenssygeplejersken kommer en gang om ugen og deltager i møderne, hvor medarbejdere, med kendskab til de drøftede borgere, også deltager. Medarbejderne beskriver, hvordan de har et særligt fokus på begyndende ændringer hos borgere, som har begrænset støtte fra hjemmeplejen, f.eks. borgere, der modtager hjælp til rengøring hver 14. dag. Indsatser forsøges iværksat så tidligt som muligt. Hjemmeplejen har fornyeligt haft besøg fra Videncenter for demens, som har anerkendt hjemmeplejens metode til demenstrigering. Medarbejderne beskriver ligeledes fokus på hygiejne, bl.a. fortæller medarbejderne, hvordan der i den netop afholdte hygiejneuge har været fokus på håndhygiejne og uniformsetikette. Medarbejderne beskriver, at det har været godt med genopfriskning, og især for hjemmeplejens nye elever. Medarbejderne beskriver hjemmeplejens hygiejnekultur, hvor det er helt i orden at påtale en kollegas fremtræden, hvis den ikke er i overensstemmelse med de hygiejniske retningslinjer. Endelig beskriver medarbejderne, at der arbejdes med Forbedringsteams i hjemmeplejen, hvor alle grupper arbejder med udvalgte forbedringsområder. En medarbejder fortæller, at det aktuelt har været et forbedringsområde, at alle borgernes medicinæsker er markerede med uge 1 og uge 2. Medarbejderne redegør i den forbindelse for baggrunden for denne markering samt for kontrol i forbindelse med medicinadministration i øvrigt.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver deres overvejelser i forhold til at sikre en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i forbindelse med besøg i borgernes hjem, herunder beskriver medarbejderne bl.a. opmærksomhed på, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lytte. • Være glad og positiv. • Sikre præsentation. • Anvende non-verbal fysisk kontakt. • Sikre en god relation, fast team, kontinuitet gavner kommunikationen. • Anvende Hr og Fru hos borgere, man ikke kender, og så kan borgerne frabede sig det. • Respektere, at man kommer i borgernes hjem, banke på, fortælle hvem der kommer, tage overtøjet af. • Sikre relationsarbejdet, som er vigtigt, især hos de psykisk sårbare. • Nogle borgere har behov for korte, enkelte sætninger. • Anvende åbne og lukkede spørgsmål, og vide, hvornår der er brug for hvad?
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan borgerne har indflydelse på levering og tilrettelæggelse af hjælpen. Borgeren har bl.a. indflydelse på, hvornår de ønsker hjælpen leveret, og hvilken/hvilke dage på ugen, bad skal ligge.</p> <p>Der anvendes tjekliste i forbindelse med opstart af nye borgere, hvor borgerne bl.a. spørges ind til faste aftaler, ønsker og behov, og hvor forskellige sikkerhedsforhold gennemgås, herunder f.eks. rygning i hjemmet.</p> <p>Besøgsplanen udarbejdes inden for de første uger efter borgerens opstart med hjemmehjælp, og den opdateres herefter løbende af kontaktpersonen.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang i hjemmeplejen, hvortil medarbejderne giver eksempler på, hvordan rehabilitering konkret udføres, hvilket bl.a. kan være, at borgerne støttes i selv at smøre mad, varetage dele af rengøringen samt at udføre hele eller dele af personlig hygiejne med medarbejderens støtte og guidning. Medarbejderne omtaler rehabilitering, som hjælp til selvhjælp.</p> <p>Medarbejderne italesætter desuden, at borgerne inddrages i at opstille mål for egen rehabilitering, og hvordan besøgsplanerne i stedet burde hedde rehabiliteringsplaner, idet de beskriver den aftalte rehabiliterende indsats.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden et godt samarbejde med hjemmeplejens Rehab-team, som kører med ud til borgerne, hvor de giver konstruktiv supervision i forhold til rehabilitering, bl.a. oplæring i støttestrømper.</p> <p>Endelig oplyser medarbejderne, at tavlemøderne, hvor Rehab-teamet også deltager, anvendes til drøftelse af rehabiliteringstiltag.</p>

Livets afslutning	Medarbejderne italesætter, hvordan de finder oplysninger om borgerens fravalg af genoplivning på forsiden af Cura. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de taler med borgerne om spørgsmål til livets afslutning, og at de formidler kontakten til en sygeplejerske, hvis det er relevant.
Samarbejde	<p>Medarbejderne redegør for det tværfaglige samarbejde og mødestrukturen i den kommunale hjemmepleje AMA.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de, forud for en borgers udskrivelse, orienterer sig i plejeforløbsplanen, så der er styr på borgerens hjemkomst, f.eks. i forhold til hjælpemidler. Medarbejderne fortæller, hvordan sygeplejerskerne ofte kontakter dem forud for en udskrivelse med henblik på at få yderligere oplysninger om borgeren. Desuden drøftes borgerne på tavlemøderne i hver gruppe.</p> <p>I Cura under funktionsevnetilstande kan man se, hvis der er ændringer i borgers tilstand, og så drøftes borgerne tværfagligt. Her kan f.eks. forflytningsvejlederne tager med ud i hjemmene og bidrage til bestilling af nye hjælpemidler. Borgerne inddrages altid i planerne, og de giver samtykke til f.eks. bestilling af hjælpemidler.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende og faglig reflekteret måde kan beskrive, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd. Ydermere vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer borgernes autonomi og medindflydelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes kan forklare, hvordan de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og hvordan de indgår i det tværfaglige samarbejde omkring borgerne.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	Data: Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til at skabe tryghed omkring den enkelte borger, herunder beskriver medarbejderne bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • Kontinuitet. • Nødkald. • Ekstra besøg. • Skærmopkald ved ensomhedsproblematikker. • Tidspunkt, styr på opgaverne. • Bekey. • Id-kort. • Borgerne ringes op inden besøg, så de er trygge, når man kommer. • Callcenter oplyser til mange borgere, hvem der kommer på dagens besøg. <p>Desuden beskriver medarbejderne, hvordan de arbejder med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos borgerne. I den forbindelse beskriver medarbejderne opmærksomhed på bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faldforebyggelse, løse tæpper, ledninger. • Medicin, alkohol - observationer. • Hygiejne - værnemidler, smittefare. • Bevidsthedsniveau, kulør, tale, tjekke hudfolder, blå mærker, balance. • Kredsløb, ødemer.
--------------------------------------	---

- Mundhygiejne, løse tænder, blødninger.
- Ved rengøring - går fra rent til urent.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de netop i forbindelse med hygiejnegugen har haft fokus på brug af handsker og forklæde i forbindelse med personlig hygiejne og sengetøjsskift.

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 redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til borgernes sikkerhed.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne oplyser, at de klagør remedier forud for påbegyndelse af en plejesituation. Derudover oplyser medarbejderne, at der er en særlig opmærksomhed hos borgere med demens. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de sikrer størst mulig fred og ro under plejen, herunder at slukke for radio og tv og henstille til eventuelle pårørende om ikke at forstyrre plejen.

Ændringer i borgeres tilstand dokumenteres og drøftes løbende i faglige fora og med borgerne. En medarbejder beskriver et eksempel med en borger med hævede ben, hvor der med samtykke fra borgeren blev taget kontakt til sygeplejersken, som via egen læge har fået bevilget støttestrømper til borgeren. Ved akutte ændringer i borgerens tilstand kontaktes en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske. Medarbejderne redegør ligeledes for retningslinjerne i forhold til tilbagemelding til Visitationen i forbindelse med ændringer i borgernes hjælp.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne redegør for arbejdet med den social- og sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne, som deltager i interviewet, er uddannede social- og sundhedshjælpere. Medarbejderne fortæller, at der er afsat 10 minutter til dokumentation på deres lister og en time på social- og sundhedsassistenternes lister. Medarbejderne fortæller bl.a., hvordan der ikke altid er tilstrækkelig tid til dokumentationen i forhold til, hvor meget der er behov for at dokumentere. Ofte gennemføres dokumentationen umiddelbart efter besøgene i borgernes hjem eller i forbindelse med besøget. Medarbejderne beskriver dog, at de altid har mulighed for at få afsat ekstra tid til dokumentation, hvis de har behov for det. Desuden beskriver medarbejderne fine sparringsmuligheder i hjemmeplejen.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne oplyser, at de anvender handlingsanvisninger i det daglige arbejde, herfra tilgås links til VAR-portalen. Medarbejderne oplyser, at de bl.a. finder oplysninger om korrekt brug af værnemidler i VAR-portalen. Medarbejderne demonstrerer for tilsynet, hvordan de anvender VAR på deres telefoner. Telefonerne giver desuden medarbejderne adgang til informationer om velfærdsteknologi, træningsprogrammet Digi-rehab og SUF-guiden, som medarbejderne taler positivt om. Her er ifølge medarbejderne oplysninger om tilbud inden for bl.a. ensomhed og demens.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet og for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne redegør for arbejdet med besøgsplanerne, herunder beskriver medarbejderne, hvordan de læser besøgsplanerne og sikrer, at besøgsplaner for egne borgere løbende opdateres.

Medarbejderne beskriver, hvordan der i besøgsplanerne er links til handlingsanvisninger på opgaveoverdragede opgaver.

Besøgsplanerne udarbejdes strukturerede, enkle og overskuelige, opdelt i vagter og med faste overskrifter. Medarbejderne beskriver desuden, at de ofte bruger en oversigt over ugedagene, hvis borgeren har flere aftaler i løbet af ugen. Desuden fortæller medarbejderne, at rehabilitering generelt fylder meget i borgernes besøgsplaner, og derfor har de foreslået at omdøbe besøgsplanerne til rehabiliteringsplaner. Medarbejderne redegør ligeledes for udfyldelsen af de generelle oplysninger, og hvilke oplysninger de mener er relevante at beskrive herunder. Medarbejderne beskriver afslutningsvist, hvordan de altid sikrer sammenhæng imellem funktionsevnetilstande og besøgsplanen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdet omkring besøgsplaner.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Ingen bemærkninger.

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 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

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Det ser rigtig fint ud - vi har ikke fundet faktuelle fejl eller mangler.

Med venlig hilsen

Annette Westengaard Gyldengren

Hjemmeplejeleder

Hjemmesygeplejen og Hjemmeplejen Amager

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.

