



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Hjemmeplejen IBØ

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 .....	16
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	19
4. Tilsynets formål og metode .....	25
4.1 Formål .....	25
4.2 Metode .....	25
4.3 Vurderingsskema .....	26
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	26
5. Yderligere oplysninger .....	27
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	28
Om BDO .....	29

# 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



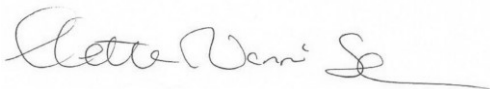
Birgitte Hoberg Sloth

*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 Indre by / Østerbro (IBØ), Østbanegade 119, 2100 København Ø

Leder: Janet Baumann Nielsen

Dato for tilsynsbesøg: Den 19. - 21. september 2023

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 borgere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere ( to social- og sundhedshjælpere, tre social- og sundhedsassistenter)

Tilsynet omfatter:

- Interviews med seks borgere med under otte timers hjælp pr. uge.
- Interviews med seks borgere med over otte timers hjælp pr. uge

Tilsynet i hjemmeplejen omfatter tilsyn i aftentimer.

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

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

#### *Meget tilfredsstillende*

##### **Interview med ledelsen:**

Tilsynet vurderer, at der generelt er arbejdet meget tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der på baggrund af dette års tilsyn vurderes at være et fortsat udviklingsområde omkring medarbejdernes kommunikation med borgerne, relateret til aftenvagten og vikarer. Tilsynet vurderer desuden, at hjemmeplejen arbejder 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 særdeles tilfredsstillende støtte til praktisk støtte og personlig pleje med udgangspunkt i borgernes behov og ønsker. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med et stort fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.

##### **Interview med borgere:**

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen IBØ. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. To borgere oplever, at både livskvaliteten, trygheden og selvbestemmelsen ind imellem påvirkes af manglende nærvær og engagement, særligt hos vikarer i aftenvagten. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever meget tilfredsstillende sammenhæng imellem deres behov og tildelte indsatser, og de udtrykker, at de modtager en hjælp af god kvalitet. Dertil er det 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 også gælder for borgernes hjælpemidler, som ligeledes fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Tilsynet vurderer, at hovedparten af borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, men at tre borgere oplever manglende kontinuitet. Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet oplever, at medarbejderne har en meget venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvortil der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv. To borgere retter kritik af kommunikationen med vikarer, herunder særligt vikarer i aftenvagten. Tilsynet vurderer, at de fem borgere, der modtager den kommunale madservice, har en varieret oplevelse af tilbuddet, hvoraf to borgere kritiserer henholdsvis madens smag og leveringstidspunkt.

##### **Gruppeninterview af medarbejdere:**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser. Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende og faglig reflekteret måde beskrive, hvordan de sikrer borgerne 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. Medarbejderne kender desuden retningslinjer for borgernes ønsker om genoplivning og dokumentation heraf. 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 IBØ:

To borgere oplever, at både livskvaliteten, trygheden og selvbestemmelsen påvirkes af manglende nærvær og engagement, særligt hos vikarer i aftenvagten.

Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssige fokus på at sikre borgeroplevet kontinuitet, fastholdes.

Tilsynet bemærker desuden, at to borgere retter kritik af kommunikationen med vikarerne i aftenvagten, hvor borgere oplever at vikarer er irritable, har travlt og ikke taler ordentligt.

Tilsynet anbefaler en tæt ledelsesmæssig opfølgning på de enkelte vikarers fremtræden, når de er på arbejde i hjemmeplejen IBØ.

Tilsynet bemærker, at tre borgere oplever manglende kontinuitet, hvilket omhandler mange vikarer, især i aftenvagten, samt varierede leverings-tidspunkter.

Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssige fokus på at sikre borgeroplevet kvalitet fastholdes, især i relation til anvendelse af vikarer. Tilsynet anbefaler desuden, at vikarerne anvender borgernes besøgsplaner for at opnå et tilstrækkeligt kendskab til borgernes rutiner og behov, herunder tidspunkter for besøg.

Tilsynet bemærker, at de fem borgere, der modtager den kommunale madservice, har en varieret oplevelse af tilbuddet, hvoraf to borgere kritiserer henholdsvis madens smag og leverings-tidspunkt.

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

**Emne:**

Opfølgning på sidste års tilsyn

**Data:**

Hjemmeplejen IBØ modtog ved det seneste tilsyn, anbefalinger i relation til indførelse af systematiske metoder til understøttelse af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Desuden modtog hjemmeplejen anbefalinger i forhold til implementering af de hygiejniske retningslinjer i forhold til lejring af en konkret borger samt i relation til dokumentationsarbejdet. Desuden modtog hjemmeplejen anbefalinger i relation til at sikre arbejdsgange vedrørende renholdelse af hjælpemidler og køleskabe, sikre forventningsafstemning med borgerne, samt at sikre drøftelse med medarbejderne vedrørende professionel kommunikation og adfærd.

I forhold til anbefalingen vedrørende systematiske metoder, fortæller ledelsen, hvordan der er arbejdet målrettet med understøttelse af kvalitetsarbejdet gennem indførelsen af møder ved e-tavlerne. Hver dag vurderes borgere med fald i funktionsniveau på tavlerne. Der deltager altid en leder eller en sygeplejerske i tavlemøderne.

Som noget nyt er der implementeret tavlemøder i aftenvagten, hvor medarbejderne starter vagten ved e-tavlen, hvilket ledelsen beskriver bidrager til større sammenhæng i borgerforløbene på tværs af vagterne. Aftensygeplejerskerne deltager ved tavlemøder i aftenvagten.

Ledelsen beskriver ligeledes, hvordan der afholdes ad hoc borgermøder, hvor relevante parter samles i forbindelse med komplekse borgersager, herunder Visitationen, medarbejdere fra flere vagtlag, sygeplejersker og ledelse. Ledelsen beskriver, hvordan det opleves meget virkningsfuldt, når alle faglige kræfter samles for at drøfte borgernes dækkede behov.

I forhold til de hygiejniske retningslinjer beskriver ledelsen, hvordan der er indført fast undervisning i mindre medarbejdergrupper. Hver gang behandles et nyt tema, f.eks. rengøring af hjælpemidler, rengøring af tablets m.v. Ledelsen italesætter desuden, hvordan der forsøges at skabe et sjovt læringsmiljø, hvor viden bl.a. formidles via quiz. Organisatorisk har hjemmeplejen et etableret hygiejneteam, som bl.a. står for en happening i den aktuelle hygiejneuge. Ledelsen beskriver ligeledes, hvordan der er fokus på hygiejne i forbindelse med introduktionen af nye medarbejdere. Desuden er der ved faglige undervisningsseancer i simulationsrum, hver 6. uge, også fokus på hygiejnen, som en naturlig del af undervisningen i plejeopgaver.

I forhold til anbefalingen vedrørende hensigtsmæssig lejring beskriver ledelsen, at der er forflytningsvejledere i hjemmeplejegrupperne. Aktuelt arbejdes der på at uddanne forflytningsvejledere i natplejen, som er bydækkende. I forhold til korrekt lejring anvendes der ligeledes simulationstræning i hjemmeplejens læringslejlighed, hvor en fysioterapeut og en sundhedsfaglig konsulent underviser ud fra hverdagsituationer, f.eks. i lejring.

I forhold til anbefalingen vedrørende dokumentation beskriver ledelsen, hvordan der arbejdes med rehabilitering. Ledelsen beskriver, hvordan der via en investeringscase netop er ansat to terapeuter i organisationen, som skal arbejde med bedside-undervisning. Som en del af undervisningen i rehabilitering skal alle medarbejdere kunne beskrive borgernes ressourcer i besøgsplanen. Ledelsen er i den

forbindelse i gang med at implementere kompetencekort til alle medarbejdere, som dokumentation for undervisningen i besøgsplanerne.

Ledelsen beskriver, at der ikke er konkrete arbejds gange i forhold til renholdelse af hjælpemidler og køleskabe, men at medarbejderne skal observere og handle på behov hos den enkelte borger. Ekstra rengøringer og klippekort anvendes til at tilbyde den rette hjælp til borgere med behov. Ledelsen beskriver, at der er arbejdet med 'Luk mig op køleskab' fra Sundhedsstyrelsen med fokus på ernæring, men sekundært på, hvordan et appetitligt køleskab ser ud.

Ledelsen fortæller desuden, at der er arbejdet med værdig ældrepleje i relation til anbefalingerne vedrørende forventningsafstemning med borgerne. Her har fokus været på at sikre en løbende forventningsafstemning og et fokus på, hvad der giver livskvalitet og motivation for den enkelte borger. I forhold til medarbejderne er det ligeledes drøftet, hvordan borgernes eventuelle modstand mod hjælp håndteres, og hvordan man kan have dialogen med borgeren i tilknytning hertil. Værdighed er ligeledes en del af drøftelserne i forbindelse med undervisningsseancerne hver 6. uge. Vurderingsblokkene varetages altid af en social- og sundhedsassistent eller en fysioterapeut, som sikrer den gode velkomst og forventningsafstemning med nye borgere.

I forhold til professionel adfærd og kommunikation beskriver ledelsen, hvordan emnet har været centralt i arbejdet med Værdighed, hvor alle medarbejdere er inddragede. Ledelsen fortæller desuden om 'Hvad er vigtigt for dig'-dagen, hvor der er indsamlet en lang række udsagn fra borgerne, og ledelsen drøfter nu, hvordan de kan anvende disse i tilrettelæggelsen af hjemmeplejens drift og udvikling.

#### Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen fortæller, at der aktuelt er fokus på auditeringer som led i Københavns Kommunes punkt-auditeringer, hvor der gennemføres audits på dokumentation og medicin hver tredje-fjerde måned.

Udvalgte medarbejderrepræsentanter er med til at auditere, og efterfølgende drøftes det, hvordan der konkret skal arbejdes med de forskellige fund. Senest opdagede hjemmeplejen i forbindelse med en audit, at der var mange borgere, der ikke havde givet samtykke til anvendelse af låsesmed, hvilket efterfølgende er indhentet. Ledelsen beskriver, hvordan et sådant specifikt enkeltfokus er godt for fremdriften.

Hjemmeplejen IBØ har desuden fokus på indberetninger af utilsigtede hændelser. Allerede ved introduktionen af nye medarbejdere formidles vigtigheden af indberetningerne i relation til det løbende kvalitetsudviklingsarbejde. Ledelsen beskriver et eksempel herpå, hvor hjemmeplejen i en periode oplevede en del registreringer af fald, og efterfølgende sikrede, at der blev uddannet flere medarbejdere, som kan varetage faldudredninger og den forebyggende indsats hos borgere.

Hjemmeplejen har et stort fokus på inkontinens, og de råder over nøglepersoner i sygeplejen. Området stiller store krav til social- og sundhedshjælperne, og derfor etableres der nu en uddannelse i inkontinens i samarbejde med Abena.

Afslutningsvist fortæller ledelsen, at der arbejdes på at danne både et Borgerpanel og et Medarbejderpanel inden for det kommende år, hvor igennem hjemmeplejen ønsker at give borgerne en større stemme.



**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at der generelt 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 medarbejdernes kontakt og kommunikation med borgerne.

**3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde****Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

**Data:**

Hjemmeplejen er organiseret med en Hjemmeplejeleder, som er tiltrådt for et halvt år siden. Hjemmeplejen har desuden en faglig leder for sundhedslovsområdet og en faglig leder for servicelovsområdet, som arbejder tæt sammen.

Hjemmeplejen har desuden tre kvalitetssygeplejersker og to kvalitetsassistenter. Som noget nyt skal der ansættes en Læringsinstruktør. Ansættelsessamtaler foregår aktuelt. Ledelsen ønsker mere simulationstræning i hjemmeplejen, som læringsinstruktøren skal stå for.

Hjemmeplejen har to terapeuter ansat, som sikrer kompetenceudvikling inden for trænings- og rehabiliteringsområdet.

Der afholdes fast faglig undervisning hver 6. uge, som bl.a. varetages af en sundhedsfaglig konsulent. Som en del af undervisningen tilbydes medarbejderne praksisnær supervision.

**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 har fokus på, hvordan medarbejderne orienterer sig i borgerens besøgsplan. Ledelsen ønsker desuden, at tilsynet har et særligt fokus på borgernes ressourcer og medarbejdernes handlinger ved ændringer i borgernes tilstand.

**3.2 Observationsstudier****3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse****Emne:**

Kommunikation

**Data:**

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos seks borgere:

Tilsynet følger en aftenvagt på seks borgerbesøg til medicinadministration, væske, ernæring og psykisk pleje.

Medarbejderen ringer på hos alle borgerne og medarbejderen lægger overtøj og taske i entreen, ligesom alle borgere mødes på en rolig, venlig og imødekom-

mende måde. Flere af de seks besøgte borgere har en kognitiv funktionsnedsættelse, hvorfor medarbejderen i disse hjem starter samtalen med at nævne sit navn, selv om borgerne tydeligt genkender medarbejderen. Dertil fortæller medarbejderen dato, ugedag og klokkeslæt for besøget. Tilsynet bemærker desuden, at når borgerne fortæller en anekdote, som medarbejderen har hørt mange gange tidligere, så smiler medarbejderen og siger; *'ja det kan jeg godt huske, at du har fortalt mig'*, og derved bevares borgerens værdighed.

En af de besøgte borgere virker lidt desorienteret ved hjemmeplejens ankomst, og medarbejderen taler roligt til borgeren. Medarbejderen siger bl.a.; *'hvad var det, du var på vej til?'* Borgeren var på vej ind for at lægge sig i sengen, og medarbejderen tilpasser sig herefter borgerens tempo og plan og siger; *'Så kommer jeg med dig ind i soveværelset'*.

Medarbejderen bruger borgernes fornavne i kontakten, hvilket borgerne reagerer positivt på. Medarbejderen har desuden et stort kendskab til borgernes familierelationer og borgernes ugeprogram, hvilket medarbejderen anvender i dialogen med borgerne. Medarbejderen afslutter alle besøg med at orientere om, hvornår hun kommer igen.

#### Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Tilsynet følger en aftenvagts på fem borgerbesøg til lettere personlig hygiejne, toiletbesøg, væske, ernæring og psykisk pleje.

Medarbejderen ringer eller banker konsekvent på ved besøgene hos borgerne. Medarbejderen går derefter ind i boligen og hilser på borgerne og tilstedeværende pårørende. Medarbejderen indleder samtalen med borgerne ved at spørge ind til, hvordan borgeren har det. Medarbejderen tilpasser sin tilgang til den enkelte borger, f.eks. er kommunikationen udfordret hos en borger, der ikke kan tale dansk. I kontakten anvender medarbejderen nogle tillærte sætninger på borgerens modersmål, som understøtter kommunikationen med borgeren. Ligeledes er medarbejderen opmærksom på sit kropssprog, og på at have øjenkontakt med borgeren. Ved alle fem besøg observeres det, at medarbejderen har en ligeværdig og imødekommende kommunikation, både med borgerne og med de pårørende. Ligeledes udviser medarbejderen en rolig adfærd, og medarbejderen giver sig tid til dialogen med borgerne. Under en dialog med en borger fortæller medarbejderen, at han har noget med til borgeren. Medarbejderen giver borgeren tre kastanjer, som borgeren bliver meget glad for.

#### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ringer på, afventer borgerens svar og går herefter ind.

Medarbejderen går ind til borgeren i soveværelset, hilser godmorgen og præsenterer tilsynet. Medarbejderen tager sig god tid, og det aftales med borgeren, at hun vil starte med at finde remedierne frem til den nedre hygiejne. Borgeren og medarbejderen har en samtale om forskellige pleje- og helbredsrelaterede emner undervejs i plejeforløbet. Tilsynet bemærker, at medarbejderen og borgeren bruger humor, og at de ofte griner undervejs i forløbet.

#### Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne banker på døren, før de træder ind i boligen, og de går herefter direkte ind og hilser på borgeren. Borgeren mødes med et godmorgen af medarbejderne, hvilket borgeren responderer på med et smil. Idet borgeren har et begrænset sprog, observeres det, hvorledes medarbejderne tilpasser kommunikationen til borgeren ved at have øjenkontakt og stille enkle spørgsmål. Gennem hele plejeforløbet fortæller medarbejderne i korte sætninger, hvad der skal ske, og de er opmærksomme på at holde pauser for at afvente borgerens reaktion. Det er tydeligt, at medarbejderne kender borgeren godt, og at de ved, hvordan de skal

	<p>kommunikere med borgeren, især i situationer, som borgeren synes er ubehagelige.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos seks borgere:</u>  Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til borgerne. Medarbejderen er opmærksom på at inddrage borgerne naturligt i de opgaver, der skal udføres, bl.a. spørger medarbejderen, om en borger har lyst til snitter eller varm mad til aften. Medarbejderen ved ligeledes, hvor borgerne ikke skal inddrages, f.eks. fjerner medarbejderen en tallerken med gammel mad uden at inddrage borgeren, idet medarbejderen ved, at borgeren vil protestere. Medarbejderen sikrer sig hos borgere med kognitiv funktionsnedsættelse, at de valg, borgerne inddrages i, er enkle og overskuelige f.eks. om borgeren vil have en lille eller stor tallerken, om borgeren vil have et krus eller glas m.v.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:</u>  Det observeres under alle fem besøg, at medarbejderen er opmærksom på at sikre, at borgerne medinddrages ift. deres ønsker og behov, og der spørges ind bl.a. til ønsker i forhold til væske og mad. Medarbejderen handler i besøgene ud fra et godt kendskab til borgerne, idet medarbejderen kommer som fast aftenvagt hos alle borgerne.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u>  Medarbejderen arbejder på en rutineret måde og ud fra et stort kendskab til borgerens ønsker og behov. Plejeforløbet er tydeligt afstemt med borgeren, og det gennemføres derfor i et naturligt flow, hvor henholdsvis borgeren og medarbejderen ved, hvad der skal ske, uden at det kræver forudgående afstemning. Plejen tager desuden udgangspunkt i borgerens tempo, nedsatte mobilitet og smerter. Indledningsvist gennemføres nedre hygiejne i soveværelset. Borgeren ønsker ikke toiletbesøg, hvorfor medarbejderen og borgeren i fællesskab aftaler, at der også udføres øvre hygiejne i soveværelset. Borgeren tilbydes creme i ansigtet og på ryggen, hvilket borgeren gerne vil have. Borgeren bliver ligeledes spurgt, hvilket tøj hun ønsker at få på, og efter, at borgeren har valgt tøj, hjælper medarbejderen borgeren tøjet på. Efter at borgeren har fået hjælp til brystholderen, spørger medarbejderen; 'Føles det rigtigt?'.  Medarbejderen afstemmer borgerens ønsker til morgenmaden, inden den tilberedes, og medarbejderen spørger afslutningsvist, om der er andet, borgeren har brug for støtte til, hvilket minder borgeren om at få hjælp til at stille en skammel frem, så borgeren kan nå den, når hun senere får brug for den.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u>  Medarbejderne inddrager borgeren på en hensigtsmæssig måde gennem hele indsatsen, dels ved løbende at fortælle, hvad der skal ske, samt ved at understøtte borgerens indflydelse på valg af bluse og ønsker til morgenmad. Hertil observeres det, at medarbejderne er opmærksomme på at afvente borgerens svar og mimik, som respons og accept på medarbejdernes handlinger.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos seks borgere:</u>  Medarbejderen sikrer, at de besøgte borgere anvender deres ressourcer i forbindelse med hjemmeplejens besøg, f.eks. beder medarbejderen en hukommelsessvækket borger om at gå med ud i køkkenet og tilberede aftensmaden. Medar-</p>

bejderen beder borgeren om at varme en tallerken, imens medarbejderen varmer maden, og der refereres til, at det er deres vante arbejdsfordeling. Medarbejderen og borgeren har en lang samtale om maden, imens de tilbereder den i fællesskab.

En anden borger ønsker at høre radio under aftenmaden, men medarbejderen lykkes ikke med at tænde radioen. Medarbejderen beder borgeren om hjælp, og de to forsøger i fællesskab at få radioen tændt. Det lykkes til sidst.

I flere hjem observerer tilsynet, hvordan medarbejderen beder den enkelte borger om at finde sin kalender frem, så borgeren kan notere, hvem der har været på besøg, hvornår og til hvad. Medarbejderen taler desuden med borgerne om, hvad der er foretaget hos borgeren i løbet af dagen med udgangspunkt i kalenderen.

#### Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Medarbejderen har fokus på en rehabiliterende tilgang, hvor medarbejderen understøtter borgerne i at være aktivt deltagende med udgangspunkt i borgernes funktionsniveau, f.eks. motiverer medarbejderen en borger til selvstændigt at udføre let soignering ifm. bleskift med støtte fra medarbejderen. Ligeledes støttes denne borger i at træne gangfunktion med rollator i lejligheden, imens medarbejderen er til stede, hvilket borgeren udtrykker at være tryk og glad for.

#### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sikrer, at borgeren anvender sine ressourcer undervejs i plejeforløbet. Borgeren samarbejder bl.a. omkring forflytninger i sengen.

Medarbejderen hjælper borgeren støttestrømper på i sengen, og sikrer sig i den forbindelse, at borgeren selv bidrager med at trække støttestrømper på plads, efter at medarbejderen har trukket dem op over hælen. Medarbejderen sørger i den forbindelse for at hæve hovedgærdet, så borgeren nemmere kan få fat i strømpekanten.

Efter nedre hygiejne får borgeren selv fjernbetjeningen i hånden, og kører sengen ned til en position, hvor borgeren kan nå gulvet med benene. Her sidder borgeren i forbindelse med den øvre hygiejne, som borgeren delvist klarer selv, da medarbejderen giver borgeren vaskeklude i hånden. Medarbejderen klarer de områder, hvor borgeren ikke selv kan nå.

Borgeren hjælpes over i sin specialstol, og borgeren kører selvstændigt på badeværelset, hvor borgeren klarer resten af sin personlige hygiejne på egen hånd.

#### Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne er meget opmærksomme på at inddrage borgerens ressourcer i plejeforløbet. Borgeren har svære fysiske funktionsnedsættelser, og kan derfor kun deltage i begrænset omfang. Borgeren guides bl.a. til at løfte den raske arm i forbindelse med påklædning. Ligeledes guides borgeren til at holde fast i stropperne på liftsejlet under forflytning samt rykke sig fremad i stolen.

### 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 aftenhjælp - besøg hos seks borgere:

Medarbejderen oplyser, at tilsynet skal med ud på medarbejderens faste rute. Medarbejderen har inden afgang fra hjemmeplejens kontor korte drøftelser med kolleger, og medarbejderen samler remedier til plejen i sin taske. Hos borgerne tilrettelægger medarbejderen opgaverne på en måde, der tager udgangspunkt i borgernes behov og ønsker. Der forekommer ligeledes ingen unødige forstyrrelser under indsatserne. Det er tydeligt, at medarbejderen kender de planlagte opgaver hos borgerne, og medarbejderen har samtidigt kendskab til borgernes behov, ønsker og vaner samt program for ugen.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Det er tydeligt, at medarbejderen kender de planlagte opgaver hos borgerne, og at medarbejderen har kendskab til borgernes behov, ønsker og vaner. Medarbejderen får ved et af borgerbesøgene hjælp af en kollega. Borgeren skal have hjælp til toiletbesøg og bleskift samt lettere pleje i sengen. Medarbejderne har koordineret fordeling af rollerne ifm. indsatsen. Medarbejderne sikrer, at sengen er hævet til en god arbejdsstilling, og de anvender tilgængelige hjælpemidler på rutineret vis, herunder vendelagen, spielerdug og loftlift

Medarbejderen tilrettelægger hjælpen til borgerne på en hensigtsmæssig og effektiv måde, men uden at virke fortravlet, og der er plads til dialog med borgerne. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under besøgene.

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

En af medarbejderne klargør et plejebord med relevante remedier. Medarbejderne koordinerer en hensigtsmæssig arbejds højde på sengen. Herefter udføres plejen med en tydelig rollefordeling, hvor den ene medarbejder primært varetager plejeopgaver, mens den anden medarbejder støtter i plejen, og sikrer en god kontakt til borgeren. Medarbejderne benytter Vend-let lagen ved forflytninger i sengen. Medarbejderne anvender gulvlift ved forflytning fra seng til bækkenstol og ligeledes ved forflytning til kørestol. Medarbejderne udnytter tiden på en effektiv måde, f.eks. da borgeren sidder på bækkenstolen, reder den medarbejder sengen, og den anden medarbejder går i køkkenet og starter på tilberedning af borgerens morgenmad. Hjælpen og støtten udføres ud fra et godt kendskab til borgerens behov, ønsker og vaner, og den foregår uden unødige forstyrrelser.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen klargør indledningsvist alle remedier til nedre hygiejne. Medarbejderen indstiller sengen i en hensigtsmæssig arbejds højde, hvorfra plejen i sengen udføres. Medarbejderen arbejder fokuseret og med en god kontakt til borgeren under hele forløbet, som afvikles uden afbrydelser eller 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><b>Emne:</b> Praktisk støtte</p>	<p><b>Data:</b></p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos seks borgere:</u> Medarbejderens primære opgave er at sikre, at borgerne får mad, væske og medicin. Tilsynet bemærker, at medarbejderen, ud over de planlagte opgaver, foretager tjek af rengøringsstatus på badeværelse, lægger en ble frem ved toilettet, tjekker køleskabet, kasserer mad af ældre dato, foretager lettere oprydning samt hjælper borgerne med mindre praktiske gøremål. Medarbejderen inddrager borgerne i sine handlinger, hvor det er relevant, men en del af medarbejderens handlinger har tydeligt til formål at understøtte borgernes mulighed for at klare sig bedst muligt, når hjemmeplejen har forladt hjemmet.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:</u> Medarbejderen orienterer og inddrager borgerne og deres tilstedeværende pårørende i relevant omfang. Ved besøgene varetager medarbejderen løbende de praktiske opgaver ifm. indsatserne hos borgerne, f.eks. afrydning af remedier efter soignering og toiletbesøg, lettere oprydning, opvask og håndtering af affald. Ligeledes varetager medarbejderen servering af mad og drikke. Medarbejderen medtager affald, når boligerne forlades. Opgaverne udføres efter de relevante faglige retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen orienterer borgeren om, at hun vil rydde op i soveværelset, imens borgeren er på toilettet, hvilket borgeren takker for. Medarbejderen ordner herefter borgerens seng, rydder op og håndterer affald fra plejen. Medarbejderen tilbereder morgenmad til borgeren, som hun forinden har afstemt med borgeren. I forbindelse med tilberedningen klarer medarbejderen ligeledes borgerens opvask. Medarbejderen tømmer borgerens postkasse, inden medarbejderen går.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Borgeren er ikke i stand til at medvirke i de praktiske opgaver. Medarbejderne fordeler de praktiske opgaver imellem sig, og de håndterer dem løbende under indsatsen. Medarbejderne varetager let oprydning efter plejen, bl.a. rengøring af plejebord, håndtering af vasketøj og affald. Medarbejderne tilbereder og serverer morgenmad samt opvask. Den praktiske støtte udføres efter de relevante faglige retningslinjer.</p>
<p><b>Personlig støtte og pleje</b></p>	<p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos seks borgere:</u> Medarbejderne udfører de sundhedsfaglige opgaver, herunder aftagning af støttestrømper og hudpleje med forståelse for vigtige observationer af farve, ødemer og smerter. Medarbejderen udviser desuden omsorg for og spørger ind til de smerter, som en borger efter et fald har pådraget sig. Medarbejderen tilbyder borgerne aftenmedicin. En borger guides undervejs, og bliver mindet om at tage lidt at drikke imellem pillerne. Afslutningsvist giver medarbejderen borgeren astmamedicin, som medarbejderen guider borgeren til at inhalere på en faglig korrekt måde, hvorefter borgeren igen støttes i at drikke lidt væske og skylle munden. Medarbejderen udfører korrekt håndhygiejne i forbindelse med medicingivning. Medarbejderen sørger for borgernes medicin kontrolleres i henhold til retningslinjerne i Cura, og at der kvitteres for ikke-dispensérbar medicin.</p>

Medarbejderen udfører i tillæg til opgaver en række sundhedsfremmende og forebyggende tiltag under besøgene, herunder observeres det bl.a., hvordan medarbejderen kontrollerer, at der ikke er tændt for blusset i køkkenet, medarbejderen forbereder kolde drikkevarer, sikrer frie gangarealer til forebyggelse af fald og sikrer, at hjælpemidler, telefon og personlige ejendele er i nærheden af borgeren, inden hjemmet forlades.

I et hjem konstaterer medarbejderen i forbindelse med tilberedning af maden, at der ikke er korrekt installeret strøm til mikrobølgeovnen, hvilket betyder, at medarbejderen i stedet for at opvarme maden, serverer snitter for borgeren. Medarbejderen vil bede dagvagten kontakte en elektriker.

#### Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Medarbejderen besøger borgere, der har behov for støtte til væske, mad, toiletbesøg og ekstra omsorg. Medarbejderne har et stort fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. observerer tilsynet, at medarbejderen forebygger tryk fra en borgers beklædning. Medarbejderen udfører alle opgaver efter de faglige retningslinjer, og der anvendes relevante værnemidler i henhold til de hygiejniske retningslinjer. Ligeledes er medarbejderen under alle besøg opmærksom på at servere friske drikkevarer til borgerne. Drikkevarerne sættes inden for borgerens rækkevidde, enten i glas eller i flaske, afhængigt af borgerens behov, så borgeren selv kan forsyne sig.

#### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen iklæder sig engangsforklæde inden opstart af plejen. Medarbejderen påfører sig desuden engangshandsker, og foretager relevante handskeskift undervejs i plejeforløbet, herunder også afspritning af hænder imellem handskeskift. Medarbejderen foretager indledningsvist nedre hygiejne på en faglig korrekt måde. Medarbejderen er opmærksom på forebyggelse af hudgener i bleområdet, og medarbejderen smører derfor borgeren grundigt med creme. Efter nedre hygiejne kommer borgeren op at sidde på sengekanten, og medarbejderen stiller hjemmesko frem til borgeren, som borgeren får på, inden borgeren skal rejse sig op. Oppe at sidde på sengekanten får borgeren en vaskeklud i hånden, og borgeren foretager selv dele af øvre hygiejne. Medarbejderen hjælper der, hvor borgeren ikke selv kan nå. Borgeren fravælger tilbud om at komme på toilettet, og borgeren får herefter benklæder på i soveværelset.

Borgeren forflytter sig med guidning til specialstol, og borgeren kører ud på badeværelset, hvor borgeren selv børster tænder, reder hår m.v.

#### Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Begge medarbejdere ifører sig fagligt korrekte værnemidler, hvorefter medarbejderne vasker borgeren i sengen. Borgeren får bluse på og får redt sit hår. Borgeren forflyttes herefter med gulvlift til en bækkenstol, og efter toiletbesøg forflyttes borgeren tilbage i sengen for at få ble på. Medarbejderne er opmærksomme på borgerens hud, og borgeren bliver smurt med barrierecreme. Medarbejderne er opmærksomme på at udføre hjælpen skånsomt, idet borgeren har gener på grund af lammelser. Borgeren forflyttes herefter til kørestolen, hvor medarbejderne sikrer borgerens komfort. I stuen får borgeren et bord hen foran sig. Medarbejderne hjælper borgeren med at få solbriller på, idet borgeren har dårligt syn, og føler sig generet af det skarpe lys i stuen.

En af medarbejderne serverer morgenmad og drikke til borgeren, og medarbejderen sætter sig herefter hos borgeren og hjælper borgeren med at indtage morgenmaden. Efterfølgende serverer medarbejderne en tallerken med mindre frugtstykker, som borgeren selv kan forsyne sig fra. Medarbejderne udfører hele indsatsen på fagligt korrekt vis.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med et stort fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.

## 3.3 Interview med borgere

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

<p><b>Emne:</b> Livskvalitet og tryghed</p>	<p><b>Data:</b> Tilsynet foretager interviews med tolv borgere, hvoraf de ti borgere giver udtryk for at opleve tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen IBØ. Borgerne tilskriver det især de faste kontaktpersoner og deres faglige udførelse af hjælpen, at de føler sig trygge. Borgerne udtaler i øvrigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg er fuldstændig tryk - de er så søde alle sammen'.</i></li> <li>• <i>'Medarbejderne er meget pligtopfyldende'.</i></li> <li>• <i>'Jeg føler tryghed, specielt fordi det er faste medarbejdere, der kommer. Jeg har en fast medarbejder, der er kommet her i flere år. Hun kender mig så godt og kan fornemme, hvordan jeg har det'.</i></li> </ul> <p>To borgere fortæller samstemmende, at de er helt trygge ved hjælpen, der leveres i dagtimerne, og som for det meste leveres af faste, kendte medarbejdere. De to borgere er ikke altid trygge i aften timerne, hvor der specielt i den ene uge er mange forskellige medarbejdere og ofte vikarer. Borgerne oplever, at hjælpen er mindre nærværende og fokuseret, når det er vikarer, der er på arbejde.</p>
<p><b>Selvbestemmelse</b></p>	<p>Hovedparten af de interviewede borgere tilkendegiver, at de i høj grad har selvbestemmelse, og at de løbende drøfter med deres kontaktpersoner, hvordan de ønsker, at plejen og støtten skal foregå. Borgerne udtaler bl.a. til tilsynet, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg bestemmer selv, men graden afhænger af dem, der kommer og hjælper mig'.</i></li> <li>• <i>'Jeg har bestemt indflydelse på min dag'.</i></li> <li>• <i>'Medarbejderne trækker ikke noget ned over hovedet på mig - jeg har fortsat min selvbestemmelsesret'.</i></li> </ul> <p>En borger med lungesygdom fortæller om medarbejdernes store forståelse for borgerens udfordringer, hvor borgeren har svært ved at få luft, og hurtigt mister energien. Borgeren fortæller samtidigt, at medarbejderne udviser forståelse for, at sygdommen svinger meget fra dag til dag, og at de automatisk overtager flere opgaver på de dårlige dage, uden at borgeren behøver at bede om ekstra hjælp. Borgeren fortæller f.eks., at medarbejderne tilbyder at tage opvasken, så borgeren kan bruge sin sparsomme energi på noget, der er sjovere. To borgere oplever ikke altid selvbestemmelse, hvilket primært knytter sig til aftenvagten, hvor de to borgere oplever, at nogle medarbejdere - ofte vikarer - er mindre engagerede og lyttende.</p>



En af borgerne siger bl.a.; *'Om dagen har medarbejderne tid til at lytte til mig, men det har de ikke om aftenen. Nogle medarbejdere er her højest fem minutter, og de står med jakken på ude i gangen og råber ind til mig'*.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen IBØ. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. To borgere oplever, at både livskvaliteten, trygheden og selvbestemmelsen ind imellem påvirkes af manglende nærvær og engagement, særligt hos vikarer i aftenvagten.

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

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Borgerne udtrykker generel tilfredshed med hjælpen til personlig pleje og støtte, og de beskriver, at kvaliteten af hjælpen er god. Hjælpen, som den beskrives af borgerne, tager udgangspunkt i borgernes ønsker, behov og vaner, f.eks. tilbydes en borger aldrig bad om morgenen, da borgeren har svære vejtrækningsproblemer om morgenen og frem til, at medicinen begynder at virke ved middagstid. Badet leveres derfor efter kl. 12.00.</p> <p>En anden borger beskriver, hvordan borgeren tidligere har modtaget en del mere hjælp, men at borgeren nu er overgået til at modtage hjælp om morgenen, og herefter får to opkald via videoforbindelse til hjemmeplejen. Borgeren beskriver, hvordan opkaldene primært er for at sikre, at borgeren får tilstrækkeligt at spise. Borgerne giver desuden udtryk for, at de stadigvæk gør alt det, de selv kan, og at de motiveres af medarbejderne hertil. Flere borgere udtaler desuden, at de selv ønsker at bruge deres ressourcer og holde sig i gang. Når kræfterne indimellem svigter, står medarbejderne, ifølge borgerne, klar til at give en ekstra hånd.</p> <p>En borger giver udtryk for at have brug for træning til at styrke sine ben. Forelagt dette til hjemmeplejens ledelse, beskrives det, at borgeren har modtaget flere træningsforløb, men ledelsen vil være opmærksom på yderligere behov hos borgeren.</p> <p>Borgerne tilkendegiver, at de ved, hvad de vil gøre i tilfælde af behov for at klage. Flere vil tale med deres kontaktperson eller en anden medarbejder, som borgeren føler sig tryk ved, og andre vil bede pårørende om hjælp, og nogle borgere fortæller, at de har kontaktoplysninger til hjemmeplejen, og at de vil kontakte gruppelederen.</p>
<p><b>Observation</b></p>	<p>Tilsynet observerer borgere, boliger og hjælpemidler under interviews med borgerne. Alle boliger fremstår renholdte og ryddelige. Det samme gælder borgernes hjælpemidler, som ligeledes fremstår rene. Desuden bærer borgernes tilstand præg af at være svarende til habitus, samt at den tildelte indsats svarer til borgernes behov.</p>
<p><b>Kontinuitet i støtten</b></p>	<p>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.</p>

Flere borgere nævner ved navns nævnelser medarbejdere, som borgerne tilkendegiver stor tilfredshed med. En borger oplever stor kontinuitet og tryghed herved. Borgeren fortæller, at den faste hjælper kender borgeren rigtigt godt. Borgeren oplever, at afløsere har mindre indsigt end de faste medarbejdere, men borgeren tilkendegiver at kunne høre, når afløserne har *'læst på lektien'*, inden de kommer.

Tre borgere er ikke tilfredse med kontinuiteten i støtten.

En borger fortæller, at borgeren oplever mange forskellige medarbejdere, som hovedsageligt er vikarer. Borgeren fortæller desuden, at det er blevet bedre om dagen, men at det fortsat ikke er godt om aftenen, hvor borgeren oplever, at vikarerne er hurtigt inde og hurtigt ude af døren igen. Borgeren beskriver en episode med en vikar et par dage tidligere. Vikaren varmede kun maden kortvarigt i mikrobølgeovnen, hvilket resulterede i, at borgeren ikke fik aftensmaden, idet maden fortsat var kold, da den blev serveret.

En anden borger fortæller, at det er de samme medarbejdere, der kommer om dagen, men i aftenvagterne er det meget forskellige medarbejdere, og borgeren bryder sig ikke om medarbejdernes måde at optræde på.

En tredje borger fortæller, at borgeren oplever vidt forskellige medarbejdere både om dagen og om aftenen, og at de kommer på vidt forskellige tidspunkter.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever meget 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 også gælder for borgernes hjælpemidler, som ligeledes fremstår tilstrækkeligt rengjort. Tilsynet vurderer, at hovedparten af borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, men at tre borgere oplever manglende kontinuitet.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

#### Emne:

Kontakten til medarbejdere

#### Data:

Hovedparten af de interviewede borgere giver udtryk for, at medarbejderne møder dem med en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der udvises respekt for deres privatliv.

Borgerne siger f.eks.;

- *'Kommunikationen er fuldstændig i orden'*.
- *'Medarbejderne taler pænt. Der er ikke spor i vejen'*.
- *'Medarbejderne spørger altid til, hvordan jeg har det'*.

To borgere oplever indimellem medarbejdere, som ikke taler respektfuldt.

En borger fortæller, at alle de faste medarbejdere taler pænt, men at der er vikarer i aftenvagten, som ikke taler pænt. Borgeren beskriver medarbejderne som irritable og kort for hovedet.

En anden borger retter ligeledes kritik af vikarerne, som borgeren ikke oplever taler pænt. Borgeren oplevede et par dage tidligere en vikar, som sagde; *'så tag dog og skynd dig lidt - vi har travlt'*.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet oplever, at medarbejderne har en meget venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvortil der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv. To borgere retter kritik af kommunikationen med vikarer, herunder vikarer i aftenvagten.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

**Emne:**

Mad og måltider

**Data:**

Fem ud af 12 borgere oplyser, at de modtager madservice.

Heraf udtrykker tre borgere stor tilfredshed med madens kvalitet. En borger fortæller bl.a., at maden er særdeles velsmagende. En anden borger beskriver maden som lækker.

To borgere, som modtager madservice, er ikke tilfredse. En borger er tilfreds med madens kvalitet og smag, men er utilfreds med, at leveringstidspunktet varierer. Borgeren får hjælp af hjemmeplejen til anretning af maden, og borgeren synes, at det er problematisk, at medarbejderen ofte skal vente på, at maden leveres.

En anden borger synes ikke maden falder i borgerens smag. Borgeren beskriver maden som '*Dansk bondemad*', hvilket borgeren ikke synes er fristende.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at de fem borgere, der modtager den kommunale madservice, varierer i tilfredshed, hvor to borgere kritiserer henholdsvis madens smag og leveringstidspunkt.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

**Emne:**

Fokus i kvalitetsarbejdet

**Data:**

Medarbejderne beskriver, hvordan der er fokus på auditeringer på dokumentationsområdet, hvilket gælder for både servicelovs- og sundhedslovsdokumentation.

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan der er Tavlemøder hver morgen i dagvagten, hvor medarbejderne drøfter komplekse og dårlige borgere.

Der afholdes løbende undervisning af sygeplejersken i dokumentation. Alt efter tema afholdes undervisningen enten gruppevis eller faggruppeopdelt.

Medarbejderne beskriver deres arbejdsgange omkring VTA - Velfærdsteknologi/Straks-udlevering, hvor udpegede medarbejdere står for velfærdsteknologiske hjælpemidler sammen med rehabiliteringsmedarbejderen. Formålet er at støtte borgeren i, at klare sig længst muligt selv, og med 'Straks udløring' er det muligt at levere velfærdsteknologi i det øjeblik, borgerens behov opstår. Medarbejderne beskriver, at der ligeledes er en fysioterapeut ansat, som medarbejderne kan sparre med i forhold til rehabiliterings spørgsmål.

Medarbejderne beskriver arbejdsgangene vedrørende 'Træning ved hjælper', hvor udpegede social- og sundhedshjælpere er uddannede til at lave træning med borgerne. Det er en specialuddannet social- og sundhedsassistent, som står for oplæringen. *Digi-rehab* anvendes som redskab, efter at borgeren er screenet af

en fysioterapeut. Medarbejderne har Digi-rehab på en applikation på telefonen. Her er videolinks, som viser, hvilke øvelser borgeren skal udføre, og hjælperen giver borgeren point undervejs. Programmet er adaptivt og tilpasser sig borgerens funktionsniveau.

Medarbejderne fortæller desuden om 'Skærmbesøg'. Hjemmeplejen har en Skærmenhed, og borgerne screenes i forhold til egnethed til skærmbesøg. En gruppe medarbejdere tilbyder opkald på video, hvilket kan være i forbindelse med både støtte til medicin, mad, bad eller psykisk støtte. Borgeren har en tablet, som medarbejderne ringer til. Medarbejderne beskriver, hvordan borgerne hurtigt vænner sig til skærmen, og de giver et eksempel med en borger, som går i bad, imens medarbejderne er med på skærmen.

Medarbejderne beskriver et stort hygiejnefokus, hvor to hygiejnøglepersoner varetager en stor del af formidlingen omkring hygiejne, herunder bl.a. workshop med hygiejne i forbindelse med den aktuelle hygiejneuge.

### 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><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne beskriver, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne, herunder bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At skabe relation.</li> <li>• At være anerkendende og lyttende.</li> <li>• At være opmærksom på, at man er gæst i borgerens hjem.</li> <li>• At møde borgeren, der hvor borgeren er.</li> <li>• At give ro og tid.</li> <li>• At forventningsafstemme med borgeren.</li> <li>• At kontinuitet betyder meget for en god kommunikation.</li> <li>• At være særligt opmærksom på borgere med kognitiv svækkelse.</li> <li>• At orientere borgeren om tavshedspligten.</li> </ul>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne tilrettelægger plejen, så den passer ind i borgernes vanlige døgnrytme, f.eks. tages der hensyn til, hvis en borger gerne vil tidligt op, hvilket dag borgeren ønsker bad samt hensyn til borgerens private aftaler.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, at de hurtigt identificerer, hvad borgerne kan selv, og hvad de har behov for støtte til. Medarbejderne beskriver ligeledes en løbende dialog med borgerne om deres behov.</p> <p>Nogle borgere har behov for hjælp, men vil gerne klare sig selv. Disse borgere motiveres over tid til at tage imod støtte fra medarbejderne. Medarbejderne beskriver, hvordan det nogle gange kan være godt, at det er mandlige medarbejdere, der kommer ud til mandlige borgere i forhold til motivationsarbejdet.</p> <p>Skal medarbejderne besøge borgere, de ikke kender, sørger de for at orientere sig i besøgsplanen forud for besøget, eller de taler med kolleger, der kender borgeren.</p>

<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne redegør for det rehabiliterende arbejde i hjemmeplejen og hvordan de, fra første gang de møder en ny borger, har fokus på, at borgeren bruger egne ressourcer. Medarbejderne giver adskillige eksempler herpå, bl.a. fortæller en medarbejder, at han træner borgerne i at tage støttestrømper på selv.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hjemmeplejen har fokus på at identificere begyndende fald i borgernes funktionsniveau og hurtigt at kontakte VTA-gruppen, som forsøger at tilbyde borgerne relevante hjælpemidler.</p> <p>I hverdagen støtter medarbejderne borgerne i den daglige pleje, og de prioriterer tiden til, at borgerne selv kan deltage i f.eks. personlig hygiejne og påklædning. Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på at støtte, når det bliver for svært for borgerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver et eksempel med en borger, der støttes i selv at smøre mad. Imens borgeren er beskæftiget, tjekker medarbejderen datoer på madvarer og sikrer sig, at intet er for gammelt. En anden borger, som har skader i armene, får støtte til at tage maden ud fra køleskabet, hvorefter borgeren selv smører maden. Andre borgere kan selv vaske op, hvis de får en stol og kan sidde ned.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan man kan orientere sig i borgerens besøgsplan, hvor borgerens ressourcer altid er beskrevet.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan oplysninger om borgernes fravalg af genoplivning fremgår af forsiden af CURA. Feltet er markeret med rødt. Hvis oplysningen ikke fremgår, skal der tages kontakt til egen læge.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Medarbejderne redegør for det tværfaglige samarbejde og hjemmeplejens mødestrukturer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der afholdes daglige Tavlemøder med fokus på aktuel status på borgerne. En gang om ugen afholdes Borgermøde med deltagelse af en bredere skare af faggrupper. Her ses der på komplekse borgerforløb.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de altid har mulighed for at tale med en fysioterapeut fra en anden gruppe, hvis der ikke er en fysioterapeut i ens egen gruppe.</p> <p>Medarbejderne beskriver en række andre medarbejdere, som bidrager til sparring og sammenhæng i borgernes forløb, herunder arbejdsmiljørepræsentanter, kvalitetssygeplejersker og demenssygeplejersker.</p> <p>Medarbejderne beskriver til sidst 'Tigerspring', som er et ensomhedsprojekt. Borgerne screenes for ensomhed, og de tilbydes herefter ekstrabesøg, tilbud om aktivitetscentre, tilknytning til foreninger og organisationer, herunder en besøgsven.</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.

Medarbejderne kender desuden retningslinjer for borgernes ønsker om genoplivning og dokumentation heraf.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

#### Emne:

Tryghed og sikkerhed

#### Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer tryghed for borgerne, der er tilknyttede Hjemmeplejen IBØ, herunder bl.a.:

- At sikre kontinuitet - en borger - samme team af medarbejdere.
- At borgere med behov tilbydes nødkald.
- At sætte sig ind i, hvem borgeren er, og hvad borgeren har brug for hjælp til.
- Gennem måden man møder borgeren på, nærværende, forberedt og smilende.

Medarbejderne beskriver ligeledes faktorer i forhold til de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos borgerne, herunder redegør medarbejderne for tryksårsforebyggelse og hjælpemidler i relation hertil, forebyggelse af ensomhed, screening og tilbud i relation hertil samt faldforebyggelse, herunder redegørelse for risikovurdering, fjernelse af løse tæpper og sikring af tilstrækkeligt lys.

I forhold til overholdelse af de hygiejniske retningslinjer fortæller medarbejderne, at der er udpegede og uddannede hygiejneressourcepersoner, som medarbejderne kan trække på. Desuden fortæller medarbejderne, at de altid er opmærksomme på at have remedier med ud til borgerne, så de aldrig mangler noget.

Medarbejderne beskriver, hvordan eventuel smittefare i et hjem altid vil fremgå af forsiden i CURA, hvortil det ligeledes vil fremgå, hvilke remedier man skal bruge i den konkrete situation. Desuden er der ligeledes tilgængelige mapper med instrukser i grupperummet. Endeligt beskriver medarbejderne, at de alle går rundt med en lille 'pixi-bog' i lommen, hvor der er de vigtigste oplysninger, man har brug for, bl.a. i forhold til de hygiejniske retningslinjer.

#### 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 beskriver, hvordan de sikrer, at de kan arbejde så uforstyrrede som muligt, når de er i en borgers hjem. Bl.a. fortæller medarbejderne, at de ikke tager telefonen under plejen. Telefoner opbevares i tasken, og er på lydløs. Medarbejderne fortæller, at kollegerne ved, at man er optaget, hvis telefonen ikke bliver taget, og så ringer man tilbage, når man igen er uden for borgerens hjem.

Medarbejderne beskriver igen, hvordan de er særdeles opmærksomme på ikke at mangle remedier i borgerens hjem, og derfor altid medbringer ekstra i tasken.

Medarbejderne redegør for tilbagemeldingspligten. Social- og sundhedshjælperen vil undersøge borgerens symptomer og kontakte social- og sundhedsassistenten eller sygeplejersken, som på baggrund af TOBS vil vurdere, om der skal tages kontakt til egen læge.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan de altid sikrer den nødvendige dokumentation. Medarbejderne dokumenterer ofte, imens de er hos borgerne, og de inddrager i den forbindelse borgeren i, hvad de skriver. På den måde redegør medarbejderne for, at besøget gøres helt færdigt, inden borgeren forlades. Hvis det derimod drejer sig om et større dokumentationsarbejde, f.eks. udarbejdelse af en besøgsplan, er der et rum i hjemmeplejen, hvor man kan sidde i rolige omgivelser. Medarbejderne oplever, at der er gode sparringsmuligheder, når det handler om dokumentationsarbejdet, bl.a. bruger medarbejderne ofte kvalitetssygeplejersken som sparringspartner.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender VAR-portalen. Medarbejderne tilgår VAR via app på telefonen. Medarbejderne fortæller desuden, at de anvender instrukser og vejledninger, som ligger på Teams, og de kan fortælle, hvilke instrukser de senest har anvendt.

#### 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 beskriver, hvordan de udarbejder besøgsplanen med faste tidsbånd og faste overskrifter. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan besøgsplanen skal indeholde handlevejledende beskrivelser af borgerens hjælp fra start til slut. Medarbejderne beskriver, at aftaler, der er indgået med borgeren, skal fremgå tydeligt, f.eks. vedrørende indkøb. Medarbejderne finder det ligeledes særdeles vigtigt, at borgerens ressourcer tydeligt fremgår af besøgsplanen.

Medarbejderne fremhæver, at en kollega eller en afløser skal kunne udføre opgaverne på baggrund af besøgsplanen, herunder skal en medarbejder, der ikke kender hjemmet, kunne orientere sig om, hvor de forskellige remedier findes i borgerens hjem, f.eks. håndklæder, medicin samt udstyr til rengøring.

#### 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 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 faktuelle ændringer:

S. 4. Leder: "Janet Baumann" ændres til "Janet Baumann Nielsen"

**BDO:**

*BDO tager bemærkningen til efterretning og har tilrettet rapporten.*

S. 7. Angående teksten "I forhold til anbefalingen vedrørende hensigtsmæssig lejring beskriver ledelsen, at der er forflytningsvejledere i alle grupper" bør ændres til "I forhold til anbefalingen vedrørende hensigtsmæssig lejring beskriver ledelsen, at der er forflytningsvejledere i hjemmeplejegrupper. Aktuelt arbejdes der på at uddanne forflytningsvejledere i natplejen, som er bydækkende"

**BDO:**

*BDO tager bemærkningen til efterretning og har tilrettet rapporten.*

S. 9. Første linje i afsnit 3.1.2 ordet "Hjemmeplejeforfører" erstattes af "Hjemmeplejeleder"

**BDO:**

*BDO tager bemærkningen til efterretning og har tilrettet rapporten.*

Med venlig hilsen

**Sofie Rud Nielsen**  
Faglig leder for sygeplejen  
Hjemmeplejen/Sygeplejen IBØ - Stab

## 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.

