



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Hjemmeplejen VBH

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	22
4.1 Formål	22
4.2 Metode	22
4.3 Vurderingsskema	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	23
5. Yderligere oplysninger	24
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	25
Om BDO	26

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



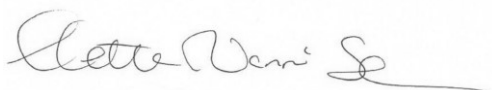
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Director

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: Hjemmeplejen Vanløse/Brønshøj/Husum (VBH), Indertoften 10, 2720 Vanløse

Leder: Rikke Bundgaard

Dato for tilsynsbesøg: Den 10. til 12. oktober 2023

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 borgere. Hjemmeplejen har to hverdage før tilsynet modtaget lister med udvalgte borgere fra BDO med henblik på forberedelse af tilsynet.
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og to social- og sundhedsassistenter)

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, Senior Manager og sygeplejerske

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

Observationsstudier:

Det er tilsynets vurdering, at der er en særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side i alle fire observationsstudier. Borgerne sikres selvbestemmelse, og de støttes i at anvende deres ressourcer i forbindelse med plejen og støtten. I alle fire observationsstudier er plejen organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt - både selvstændigt og i samarbejde med kolleger - og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser. Borgerne modtager en særdeles tilfredsstillende hjælp til praktisk støtte og personlig pleje med udgangspunkt i borgernes behov og ønsker. Endelig udfører medarbejderne opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer, og medarbejderne sikrer korrekt medicinadministration.

Interview med borgere:

Det er tilsynet vurdering, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen VBH. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. En borger savner selvbestemmelse, idet borgeren ofte oplever at komme tidligere i seng, end borgeren ønsker og har aftalt med hjemmeplejen.

Borgerne oplever meget tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsatser, og de udtrykker, at de generelt modtager en hjælp af god kvalitet. Borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Borgerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med kontinuiteten, mens en borger oplever manglende kontinuitet, særligt om aftenen og i weekenderne. Borgeren oplever desuden, at aftaler ikke altid overholdes.

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. Endelig vurderer tilsynet, at alle syv borgere, som oplyser, at de aktuelt modtager madservice, udtrykker tilfredshed med maden.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser. Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende og fagligt reflekteret måde beskrive, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd. Ydermere vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer borgerne selvbestemmelse og medindflydelse, samt hvorledes medarbejderne er bekendte med borgernes stillingtagen til genoplivning. Ligeledes kan medarbejderne forklare, hvordan de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og hvordan de indgår i det tværfaglige samarbejde omkring borgerne. Medarbejderne kan særdeles tilfredsstillende beskrive faktorer, der bidrager til at sikre borgernes tryghed, samt redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til borgernes sikkerhed. Medarbejderne kan særdeles tilfredsstillende beskrive arbejds gange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet samt redegøre

for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser. Endelig kan medarbejderne særdeles tilfredsstillende beskrive arbejdet med besøgsplanerne.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at en borger oplever mindre selvbestemmelse, idet borgeren ofte oplever at komme i seng tidligere, end borgeren ønsker og har aftalt med hjemmeplejen.

Borgeren oplever ligeledes manglende kontinuitet, særligt om aftenen og i weekenderne.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder opmærksomheden på sikring af størst mulig kontinuitet, samt at alle medarbejdere, herunder vikarer og afløsere, anvender borgernes besøgsplaner, så den borgeroplevede kontinuitet, tryghed og kvalitet øges, og at indgåede aftaler overholdes.

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: Hjemmeplejen VBH modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i relation til hygiejne, medicin håndtering, dokumentation, borgeroplevet kontinuitet samt forstyrrelser af arbejdet.</p> <p>Ledelsen beskriver, hvordan der arbejdes målrettet med hygiejneområdet. Ledelsen oplyser, at hjemmeplejen har et tværgående hygiejneteam, som mødes hver 14. dag. Hygiejneteamet består af medarbejder- og ledelsesrepræsentanter. Hygiejneteamet gennemgår læringspakker fra Københavns Kommune, og de planlægger tiltag internt i hjemmeplejen, herunder forskellige events i nyligt afholdt hygiejneuge. Hjemmeplejen VBH er udvalgt til at afprøve og udvikle hygiejneaudit målrettet hjemmeplejen.</p> <p>I relation til anbefalingen vedrørende handlingsanvisninger på ydelser til medicin håndtering fortæller ledelsen, at to sygeplejersker er delvist frikøbt til at understøtte det lærende perspektiv i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation i Cura. Der afholdes fast ugentligt møde mellem sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter vedrørende de opgaveoverdragede ydelser. På disse møder bliver borgernes journaler ligeledes gennemgået, herunder handlingsanvisningerne.</p> <p>Ledelsen beskriver, hvordan der arbejdes målrettet med kontinuitet i planlægningen af besøgene hos borgerne. Sideløbende arbejder hjemmeplejen også med besøgsplaner, så medarbejdere og timelønnede kan orientere sig om, hvorledes borgerne ønsker hjælpen leveret. Hjemmeplejen har eget timelønnskorpset til de enkelte grupper, hvilket giver lederne et bedre kendskab til den enkelte timelønnede medarbejders kompetencer, og der opleves en større tilfredshed med mødestabiliteten i weekender og helligdage. Medarbejderne tager et stort fælles ansvar om morgenen, så alle timelønnede medarbejdere sendes velinformerede ud til borgerne. Ledelsen fortæller, at hjemmeplejen ikke har vakante stillinger i øjeblikket.</p> <p>Ledelsen fortæller, at hjemmeplejen arbejder målrettet med dokumentationsarbejdet. Hjemmeplejens MED-udvalg har besluttet en tidsramme, som afsættes på medarbejdernes kørelister, alt efter faggruppe, så den afsatte dokumentationstid er tydelig. Ligeledes er der et ledelsesmæssigt fokus på at italesætte over for medarbejderne, hvad dokumentation er. Ledelsen oplever, at medarbejderne tager stort ansvar for dokumentationsopgaven.</p> <p>Ledelsen beskriver, at hjemmeplejen har haft fokus på at etablere en forbedret struktur på vagtens start. Hjemmeplejen afholder daglige, koordinerende vagtstartsmøder, hvilket har bevirket, at vagten forløber mere hensigtsmæssigt og uden for mange forstyrrelser, idet f.eks. mødetider imellem kolleger allerede er koordineret fra vagtens begyndelse.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver, hvordan Hjemmeplejen arbejder målrettet med sikker medicin håndtering. Med afsæt i forbedringsmodellen har Hjemmeplejen VBH udviklet to nye medicinkasser. Den ene medicinkasse skal tydeliggøre ny medicin fra apoteket, og den anden medicinkasse er målrettet korrekt håndtering af blodsukkermåling og insulinbehandling i borgernes hjem.</p>

Ledelsen oplyser, at arbejdet med utilsigtede hændelser igen er i fokus, hvilket afspejler sig i en stigning i indberettede utilsigtede hændelser. Ledelsen fortæller, at hjemmeplejen ofte afholder hændelsesanalyser på baggrund af indberettede hændelser.

Ledelsen beskriver desuden, at hjemmeplejen har udviklet et nyt introduktionsprogram. Alle nyansatte medarbejdere, uanset faggruppe, modtager to dages undervisning lokalt i hjemmeplejen. Ledelsen fortæller, at der er positive tilbagemeldinger på det nye introduktionsprogram.

Ledelsen oplyser, at der arbejdes målrettet med rehabilitering. Hjemmeplejen har ansat to sygeplejersker og to terapeuter, som arbejder på tværs af organisationen. Hjemmeplejen arbejder ligeledes på at få flere borgere til skærmbesøg, hvortil ledelsen beskriver, at det rehabiliterende arbejde ofte medfører, at en del borgere bliver selvhjulpne, og dermed kan afsluttes. Det er social og sundhedsassistenterne, som starter alle nye borgere op, og hjemmeplejen har prioriteret, at der tilbydes ekstra tid til nye borgere, så medarbejderne har mulighed for at screene borgerne i forhold til bl.a. rehabiliteringspotentiale og ensomhed. Desuden beskriver ledelsen et stort fokus på hjælpemidler - aktuelt på, hvordan borgerne kan opnå selvhjulpne omkring støttestrømper.

Ledelsen beskriver, at medarbejderne har meldt tilbage til MED-udvalget, at medarbejderne har behov for mere forflytningsundervisning. Derfor har hjemmeplejens arbejdsmiljøkoordinator samt forflytningsvejledere faciliteret forflytningsundervisning, hvilket medarbejderne har været rigtig glade for. Ledelsen oplever generelt et fald i anmeldelser af arbejdsulykker samt en forbedret trivsel blandt medarbejderne.

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 VBH er organiseret med en hjemmeplejeleder, en faglig leder og to klynger, som består af dag-, aften- og sygeplejegruppeledere.

Klyngerne afholder selvstændige klyngemøder, og de iværksætter løbende nye indsatser ud fra forbedringsmodellen. Ledelsen oplyser, at samarbejdet på tværs i ledergruppen er godt, hvilket afspejler sig i et velfungerende tværfagligt samarbejde omkring borgerne.

Hjemmeplejen VBH har mange faglige netværk, som afholder møder med faste intervaller, herunder netværk inden for bl.a. demens og forflytning.

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: Relationer, herunder relationen til borgeren.
--	---

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder og en elev</u></p> <p>Medarbejderen ankommer til hjemmet, og medarbejderen er ledsaget af en elev. Medarbejderen møder borgeren smilende ved sengekanten, og medarbejderen starter med at kommunikere nonverbalt til borgeren, hvorefter hun hjælper borgeren med at sætte høreapparater i. Eleven går kortvarigt med ind i soveværelset og vinker til borgeren, som vinker tilbage.</p> <p>Medarbejderen vejleder løbende eleven, når de to arbejder sammen i plejeforløbet, hvorfor der er en del kommunikation, som borgeren ikke er involveret i. Medarbejderen sikrer dog løbende at orientere borgeren om, hvad de taler om. Medarbejderen og borgeren har en meget fri indbyrdes dialog, og de laver sjov med hinanden undervejs, hvilket borgeren flere gange italesætter, at hun sætter så meget pris på.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne benytter Bekey, og de banker på, inden de træder ind i boligen. Medarbejderne går direkte ind i soveværelset og siger godmorgen til borgeren, som fortsat er ved at vågne. Medarbejderne 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. Tilsynet bemærker, hvordan medarbejderne undlader at tale hen over hovedet på borgeren, idet begge medarbejdere har fokus på borgeren og blot kortvarigt koordinerer håndteringen af plejeopgaverne med hinanden undervejs.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos syv borgere</u></p> <p>Medarbejderen gør brug af Bekey samt ringer eller banker på døren og præsenterer sig ved adgang til borgernes boliger. Medarbejderen er godt kendt af borgerne, da medarbejderen kører sin faste rute. Medarbejderen fremtræder nærværende, opmærksom og empatisk ift. den enkelte borger. Alle borgerne spørges ind til deres aktuelle velbefindende, og de præsenteres for planen for besøget. Kommunikation 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. Dialog sker, alt imens medarbejderen håndterer opgaverne i hjemmene. Ved to besøg er der to medarbejdere til stede, og i begge tilfælde taler medarbejderne udelukkende om plejereleterede emner under besøget, og de er opmærksomme på ikke at tale hen over hovedet på borgerne.</p>
-------------------------------	--

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere

Medarbejderen banker eller ringer på inden adgang til borgernes hjem. Medarbejderen hilser venligt, og medarbejderen beskriver formålet med besøget. Medarbejderen fører en målrettet, individuel og respektfuld dialog med borgerne, som tilmed er tilpasset den enkelte borgers funktionsnedsættelser, f.eks. hørenedsættelse. Medarbejderen fører en munter tone, og der etableres hermed en positiv stemning under besøgene.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder og en elev

Medarbejderen fremlægger indledningsvist programmet for morgenplejen. Det ses, at medarbejderen har et grundigt kendskab til borgerens behov og vaner, idet plejeforløbet tilrettelægges herudfra.

Medarbejderen arbejder tålmodigt og tilpasser tempoet, så borgeren hele tiden har mulighed for at deltage i både aktiviteter og samtale.

Borgeren har løbende indflydelse på hjælpen, bl.a. spørges borgeren, om hun ønsker tæppe eller dyne over sig efter morgenplejen.

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren. Borgeren ligger i sengen og mumler usammenhængende ord. Medarbejderne informerer borgeren om plejen, og borgeren afværger ved at løfte hånden. Medarbejderne forlader borgeren og vender på ny tilbage til borgeren efter fem minutter. Medarbejderne informerer igen borgeren om plejen, og borgeren er nu mere afslappet. Medarbejderne orienterer løbende borgeren om deres handlinger, og plejen foregår i et tilpasset tempo, som sikrer, at borgeren roligt følger med. Borgeren kan ikke udtrykke egne ønsker og behov, men medarbejderne aflæser løbende borgerens signaler og handler ud fra dette.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos syv borgere

Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til borgerne, og medarbejderen oplyser til tilsynet, at besøgene i høj grad er planlagt med udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og rutiner. Medarbejderen ringer bl.a. til en af borgerne på turen for at orientere om, at medarbejderen kommer senere end vanligt. Medarbejderen koordinerer løbende sine handlinger med borgerne.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere

Medarbejderen er opmærksom på at imødekomme borgernes ønsker og behov under alle besøg. Medarbejderen har et godt kendskab til alle fem borgere, der er på medarbejderens faste rute. I forbindelse med besøgene tilbydes borgerne de planlagte ydelser, men borgerne afgør selv, i hvilken udstrækning de ønsker alle ydelser leveret, f.eks. bliver en borger spurgt om behov for hjælp til et toiletbesøg. En anden borger tilbydes aftensmad, som borgeren i første omgang ikke ønsker, men medarbejderen får, ved at fremvise borgeren fadet med de smurte snitter, overtalt borgeren til at spise et enkelt stykke mad. Under de andre besøg har medarbejderen ligeledes fokus på at inddrage borgerne i opgaverne, og dette gøres primært ved, at medarbejderen fortæller om sine handlinger, og at medarbejderen afventer borgernes accept.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder og en elev

Medarbejderen guider borgeren til at hæve sengen til en god arbejds højde med fjernbetjeningen. Herefter guides borgeren til at vende sig om på først den side og så den anden side. I forbindelse med nedre hygiejne hæver medarbejderen fodenden af sengen, idet medarbejderen har erfaret, at det hjælper borgeren med selvstændigt at flytte benene i sengen.

Efter nedre hygiejne forflytter borgeren sig opad i sengen. Dette klarer borgeren selvstændigt ved hjælp af plastgrydelapper, som placeres under borgerens fodsåler, og et glidestykke, som placeres under borgerens ryg. Borgeren trækker sig herefter op at sidde ved hjælp af en rebstige. Borgeren gennemfører, på medarbejderens guidning, morgentræning af ben og ryg. Medarbejderen roser borgeren undervejs.

Borgeren tager selv blusen af med let guidning af medarbejderen, hvortil borgeren anerkendes for at huske, at hun skal starte med den raske arm. Borgeren støttes til selvstændigt at foretage vask og smøring af overkroppen samt påføring af deodorant gennem trin for trin-guidning. I forbindelse med påklædning spørger medarbejderen, om borgeren ønsker hjælp, hvilket borgeren til sidst takker ja tak til, idet blusen ruller bagpå.

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset borgerens funktionsniveau.

Medarbejderne anvender igennem hele forløbet verbal og fysisk guidning. Medarbejderne tilpasser guidningen til borgeren, så borgeren forstår handlingen, f.eks. anvender medarbejderen korte sætninger, så borgeren selv kan få armene ind i ærmerne på sin skjorte.

Borgeren har kun få ressourcer, og medarbejderne inddrager borgeren på en tilpasset og relevant måde, f.eks. guider medarbejderne borgeren til at løfte benene i forbindelse med, at borgeren får strømper på.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos syv borgere

Medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor medarbejderen, med stort kendskab til borgernes ressourcer, tilrettelægger plejen, så borgerne har mulighed for at deltage mest muligt. En borger kan i forbindelse med ble-skift selv løfte underkroppen. En anden borger tømmer selv sin stomipose under vejledning fra medarbejderen. I forbindelse med to andre besøg guides borgerne til at følge medarbejderen ud og låse døren efterfølgende. Medarbejderen giver sig god tid til kommunikationen, og medarbejderen indstiller sit tempo, så borgerne får tid til at deltage i både samtale og aktiviteter.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere

Medarbejderen er opmærksom på, at alle borgernes ressourcer inddrages i opgaverne på forskellig vis, f.eks. guides en borger til forflytning fra kørestol til bækkstol ved hjælp af forflytningsredskabet SaraStedy. Medarbejderen arbejder tålmodigt, og borgeren gives tid og mulighed for at udføre dele af eller hele opgaven selv, herunder en nyligt udskrevet borger, som er visiteret til støtte til medicin og mad. Dertil oplyser medarbejderen til tilsynet, at der arbejdes henimod, at borgeren inden længe kan overgå til skærmbesøg, idet borgeren aktuelt klarer opgaverne selv med medarbejderens lette guidning.

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 og en elev

Medarbejderen starter med at lægge en plan for opgaverne med eleven. Herefter går eleven i køkkenet og varetager tilberedning af mad til borgeren, imens medarbejderen finder remedier frem til plejen. Plejebordet, som borgeren har benyttet som sengebord, rengøres og forberedes med plejemedier.

Medarbejderen håndterer, at borgeren har haft et større uheld i sengen, og medarbejderen foretager soignering af borgeren etapevis og i en hensigtsmæssig rækkefølge.

Så snart eleven har hjulpet med soignering i sengen, går eleven tilbage i køkkenet og fortsætter med opgaverne her. Medarbejderen anvender hjælpemidler på en rutineret måde. Plejeforløbet afvikles uden unødige forstyrrelser.

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere

Medarbejderne forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på borgerens sengebord. Medarbejderne har desuden en affaldspose inden for rækkevidde. Medarbejderne indstiller sengen i korrekt højde, inden plejen begynder.

Medarbejderne har en klar rollefordeling under plejen, hvor tilsynet observerer, at den ene medarbejder beroliger borgeren, mens den anden medarbejder udfører plejen. Medarbejderne har fokus på borgeren, og de taler kun sammen, når det er nødvendigt af hensyn til tilrettelæggelsen af plejen. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos syv borgere

Medarbejderen orienterer sig, inden afgang fra kontoret, om alle borgerne på den tildelte rute, som er medarbejderens faste rute. Medarbejderen sikrer opfølgning ved at læse de nyeste observationer i Cura.

Medarbejderen arbejder på rutineret og sikker vis med relevante hjælpemidler, såsom strømpeaftager og plejeseng. Plejeopgaven gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge og uden unødige forstyrrelser.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere

Medarbejderen deltager i teammøde sammen med de øvrige aftenvagter og en repræsentant fra sygeplejen, inden medarbejderen forlader kontoret. Det er aftengruppelederen, der faciliterer mødet, som anvendes til både koordinering af besøg og faglige drøftelser omkring borgerne.

Medarbejderen kører sin faste rute, og medarbejderen fortæller, at aftenvagterne varetager ruten i en periode på cirka seks måneder, hvorefter de bytter rute med en kollega.

Allerede inden første besøg punkterer medarbejderens hjemmeplejebil, hvilket betyder, at medarbejderen bliver forsinket. Medarbejderen prioriterer i den forbindelse tid til at vurdere, hvilke borgere på ruten der har behov for en briefing

om forsinkelsen, og medarbejderen kontakter herefter en enkelt borger per telefon.

Medarbejderen arbejder i en hensigtsmæssig rækkefølge i borgernes hjem, f.eks. hjælpes borgerne med toiletbesøg, inden der tilberedes måltider.

Flere borgere har hjælpemidler, som medarbejderen anvender på en rutineret måde. Medarbejderens telefon giver lyd fra sig et par gange under besøgene hos borgerne, men medarbejderen tjekker først telefonen på gaden eller i bilen.

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 og en elev</u> Medarbejderen sikrer en løbende oprydning undervejs i plejeforløbet. Eleven tager affald med ud af soveværelset efter nedre hygiejne, så der ikke lugter i soveværelset. Plejebordet rengøres grundigt efter morgenplejen, og det anvendes herefter til servering af borgerens morgenmad.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere</u> Medarbejderne sikrer løbende oprydning undervejs i plejeforløbet. Medarbejderne yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, som borgeren, på grund af sin fysiske tilstand, ikke er i stand til at deltage i.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos syv borgere</u> Medarbejderen håndterer praktiske opgaver relateret til de enkelte besøg ved borgerne. Hos en borger skal medarbejderen foretage tømning af stomipose, og hos tre øvrige borgere foretager medarbejderen bleskift. Affaldet håndteres fagligt korrekt i forlængelse af besøget.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere</u> Medarbejderen foretager let oprydning under flere besøg og skrald medtages i forbindelse med, at hjemmet forlades. Tilsynet observerer, at medarbejderen ikke vasker op efter aftensmaden. Medarbejderen oplyser, at det er aftalt, at dagvagten varetager opvasken.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder og en elev</u> Borgeren tilbydes indledningsvist noget at drikke, inden plejen påbegyndes. Medarbejderen påfører sig engangsforklæde og engangshandsker. Undervejs i plejeforløbet sikrer medarbejderen korrekte handskeskift og afspritning af hænderne. Eleven anvender ligeledes korrekte værnemidler i forbindelse med tilberedning af måltider samt ved støtte til personlig pleje.</p>

Medarbejderen får hjælp fra eleven i forbindelse med nedre hygiejne, men medarbejderen samarbejder efterfølgende alene med borgeren om resten af den personlige pleje.

Medarbejderen varetager medicinadministration efter gældende retningslinjer.

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere

Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker forud for, at plejen påbegyndes. Medarbejderne sikrer desuden korrekte handskeskift og afspritning af hænderne imellem handskeskift. Medarbejderne udviser forståelse for de faglige retningslinjer i forbindelse med personlig hygiejne, og der arbejdes således fra rent til urent.

Medarbejderne varetager medicinadministration efter gældende retningslinjer, herunder administrering af dosisdispenseret medicin og behandling med medicinsk salve.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos syv borgere

Medarbejderen anvender konsekvent engangsforklæde og handsker i forbindelse med støtte til personlig pleje. Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderen generelt sikrer korrekte handskeskift og afspritning af hænder ved handskeskift. Tilsynet bemærker, at en anden medarbejder ikke er iført engangsforklæde i forbindelse med tømning af kateterpose.

Medarbejderen støtter flere borgere med indtagelse af medicin, og medarbejderen sikrer sig korrekt navn og CPR-nummer samt korrekt antal tabletter, inden medarbejderen tilbyder borgeren medicinen. Hos en borger foretager medarbejderen medicinadministration af ikke-dispensérbar medicin, hvilket medarbejderen håndterer fagligt korrekt.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere

Medarbejderen leverer i forbindelse med de fem besøg ydelser til medicin, toiletbesøg og ernæring. Medarbejderen udviser opmærksomhed på de hygiejniske retningslinjer, og medarbejderen bruger engangshandsker og engangsforklæder på korrekt måde. Ligeledes sikrer medarbejderen korrekt anvendelse af håndsprit og håndvask. Tilsynet bemærker, hvordan medarbejderen desuden er opmærksom på borgernes hygiejne, f.eks. går en borger selvstændigt på toilettet, imens medarbejderen smører aftensmad til borgeren. Efter toiletbesøget tilbyder medarbejderen borgeren en ekstra soignering af hænderne med en vådserviet, inden borgeren begynder at spise.

I forbindelse med medicinadministration gennemfører medarbejderen kontrol af medicinlisten i Cura, og medarbejderen sikrer sig, at det er det korrekte antal tabletter. Hvis borgeren har ydelsen 'støtte til medicinindtagelse', sikrer medarbejderen tillige, at borgeren har indtaget medicinen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager en særdeles tilfredsstillende hjælp 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, samt at medarbejderne sikrer korrekt medicinadministration.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data: Tilsynet interviewer 12 borgere, som alle modtager personlig pleje og praktisk støtte fra hjemmeplejen VBH. Alle 12 borgere tilkendegiver, at de oplever, at den hjælp, de modtager fra hjemmeplejen, understøtter livskvaliteten og trygheden i hverdagen. Borgerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har det godt, og er tryk ved hjælpen, det er nogle søde mennesker, og så vidt det er muligt, kommer de tidligt'.</i> • <i>'Jeg er meget tryk, de er vidunderlige'.</i> • <i>'Jeg føler mig afgjort tryk ved den hjælp, jeg får, Det er både om dagen, aftenen og i weekenden'.</i>
---	--

<p>Selvbestemmelse</p>	<p>De interviewede borgere tilkendegiver generelt, at de har indflydelse på, hvordan hjælpen tilrettelægges i hverdagen. I den forbindelse beskriver flere borgere, hvordan hjælpen planlægges og gennemføres i et ligeværdigt samarbejde imellem borgeren og medarbejderen. En borger savner selvbestemmelse i forhold til sengetider, og borgeren beskriver, hvordan hjælpen til at komme i seng, anslået svarende til hver anden dag, tilbydes tidligere, end borgeren har ønsket og aftalt med hjemmeplejen. Borgeren oplever hermed at ligge for mange timer i sin seng, da morgenhjælpen først kommer efter kl. 8 næste dag.</p>
-------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen VBH. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. En borger savner dog selvbestemmelse, idet borgeren ofte oplever at komme tidligere i seng, end borgeren ønsker og har aftalt med hjemmeplejen.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data: Alle 12 borgere 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 de er meget tilfredse med hjælpen, når den leveres af deres faste hjælper, som har et indgående kendskab til deres behov og ønsker. En af borgerne fortæller bl.a.; <i>'Jeg synes den hjælp, jeg får, passer meget fint til mig, og hvis der er noget, der skal ændres, så taler vi sammen om det'.</i> Alle borgerne giver udtryk for, at de stadigvæk gør alt det, de selv kan, og at de motiveres af medarbejderne hertil.</p>
---	---

Borgerne fortæller i den forbindelse bl.a.:

- *'Jeg sørger selv for hygiejnen foroven og for tandbørstning'.*
- *'Medarbejderne spørger altid, om de skal hjælpe mig, men jeg insisterer på at prøve selv'.*
- *'Jeg får maden bragt, og jeg motiveres via skærmen til at få maden spist om aftenen'.*
- *'Jeg klarer fortsat meget selv, f.eks. vasker jeg op, og medarbejderen tørrer af'.*

Borgerne giver udtryk for, at de ved, hvem de kan kontakte ved behov for at udtrykke utilfredshed eller klager. Flere borgere understreger over for tilsynet, at de ikke har noget at klage over. Borgerne beskriver, at de ville tale med deres faste medarbejder eller ringe til hjemmeplejen, hvis de var utilfredse med noget.

Observation

Tilsynet foretager observation af borgere, boliger og hjælpemidler under de gennemførte interviews. Alle boliger fremstår renholdte og ryddelige. Det samme gælder borgernes hjælpemidler, som ligeledes fremstår med tilfredsstillende rengøringsstandard. Borgernes tilstand bærer generelt præg af at være svarende til habitus, samt at den tildelte indsats svarer til borgernes behov.

Kontinuitet i støtten

11 ud af 12 borgere udtrykker tilfredshed med kontinuiteten i støtten. Borgerne oplever generelt, at de har faste hjælpere i dagvagten og aftenvagten, og når de faste er fraværende, er det ofte kendte medarbejdere, som kommer i stedet for. Ligeledes udtrykker borgerne, at aftaler generelt overholdes.

En borger siger; *'Det er ofte de samme. Nogle gange kommer der andre, men de ved, hvad de skal lave, det er rart og trygt'*

En anden borger siger; *'Jeg kender stort set alle, der kommer her hos mig. En enkelt gang imellem er der en enkelt medarbejder, jeg ikke kender'.*

En tredje borger siger; *'Når min faste har fri, kommer der nogle afløsere. De er søde og flinke. Det er lidt forskelligt, hvor meget de ved om mig, men jeg kan jo også godt forklare det. Efterhånden kender jeg også de fleste afløsere Hvis min faste hjælper ikke kan overholde vores aftale, så ringer hun altid og giver mig besked om forsinkelsen. Tingene forgår meget stabilt nu i forhold til tidligere'.*

En borger oplever manglende kontinuitet om aftenen og i weekenden. Desuden oplever borgeren, at aftaler ikke altid overholdes. Borgeren udtaler; *'Jeg har en fast medarbejder tilknyttet i dagvagten. Om aftenen og i weekenden er det forskellige, der kommer. Det kniber med, at de ved, hvad jeg skal have hjælp til. Det er ikke mange aftaler vi laver, men jeg får ikke hjælp på det tidspunkt, jeg ønsker om aftenen. Jeg ringer til kontoret, hvor de laver listerne til medarbejderne og beder om at sætte mig på et sent besøg, men standardsvaret er; 'Vi har travlt' eller 'Vi har sygdom'.*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever meget tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsats, 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 og i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt udtrykker tilfredshed med

kontinuiteten, mens en borger oplever manglende kontinuitet, særligt om aftenen og i weekenderne.

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 venligt. Det gælder alle. Der er nok lidt mere kommunikation med dem, jeg kender rigtig godt, men det fungerer fint over hele linjen'.*
- *'Jeg er så glad for, at vi kan lave lidt sjov med hinanden. Vi har det så godt'.*

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:

Syv af de tolv interviewede borgere modtager madservice fra Københavns Kommune. Alle syv borgere udtrykker stor tilfredshed med tilbuddet, og de siger bl.a.:

- *'Maden er fin og med stor variation og mange fine grøntsager. Jeg er meget tilfreds'.*
- *'Jeg bestiller maden selv, jeg kan vælge det, jeg godt kan lide. Maden er god'.*
- *'Lidt ensformigt, men smagen er sådan set i orden. Jeg nyder at købe lidt selv til weekenden'.*

I tillæg hertil beskriver en borger, at borgeren fornyeligt har frasagt sig madservice fra kommunen, idet borgeren var utilfreds med madens kvalitet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at alle syv borgere, som oplyser, at de aktuelt modtager madservice, udtrykker tilfredshed med maden.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne beskriver et aktuelt fokus på hygiejne, bl.a. fortæller medarbejderne, hvordan hjemmeplejen har nedsat et hygiejneteam med repræsentanter fra alle grupper og udvalgte gruppeledere. Hygiejneteamet havde bl.a. planlagt diverse events under hygiejneugen i uge 38, herunder fokus på uniformsetikette samt hænder og negle. Medarbejderne beskriver ligeledes fokus på ensomhed, hvor medarbejderne har lært at screene borgerne for ensomhed. Desuden har medarbejderne fået øget kendskab til at iværksætte tiltag, som kan hjælpe borgerne ud af ensomhed. Medarbejderne beskriver ligeledes fokus på rehabilitering samt ydelsen 'Træning ved hjælper'. Endeligt beskriver medarbejderne, at der arbejdes med Forbedringsteams i hjemmeplejen. Medarbejderne fortæller, at forbedringsarbejdet bl.a. har resulteret i en ny medicinkasse.
---	--

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

Emne: Kommunikation	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., at de: <ul style="list-style-type: none"> • er lyttende og nærværende. • altid sikrer præsentation ved ankomst til borgerens hjem, og at de altid tager overtøjet af. • anvender fysisk kontakt. • sikrer en god relation gennem faste teams, idet kontinuitet gavner kommunikationen. • tilpasser kommunikationen til borgerne, bl.a. har nogle borgere behov for korte, enkelte sætninger. • anvender medarbejdernes forskellige sproglige kompetencer, hvis der er sprogbarrierer hos en borger. Medarbejderne beskriver endelig, hvordan de altid beskriver kommunikationsformen i det enkelte hjem i besøgsplanen.
-------------------------------	--

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne beskriver, hvordan borgerne har indflydelse på levering og tilrettelæggelse af hjælpen. Medarbejderne drøfter borgernes vaner og rytmer med borgerne, så hjælpen kan tilrettelægges herudfra. Borgerne har bl.a. indflydelse på, hvornår de ønsker hjælpen leveret, og hvilken/hvilke dage på ugen, bad skal gives.
--	---

	Besøgsplanen udarbejdes inden for de første uger efter borgerens opstart med hjemmepleje, og den opdateres herefter løbende primært af kontaktpersonen, men alle medarbejdere omkring borgeren har et medansvar for den løbende opdatering.
Rehabilitering	<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, og de italesætter samtidig, at medarbejderne oplever, at det giver livskvalitet for borgerne at bevare deres funktionsniveau.</p> <p>Ved teammøderne demonstreres hjemmeplejens forskellige rehabiliterende hjælpemidler med jævne mellemrum, og hjemmeplejens læringslejlighed besøges ca. hver tredje måned.</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 hjemmeplejen. Medarbejderne beskriver, hvordan borgerne drøftes på e-tavlemøderne. Møderne giver forbedret mulighed for at koordinere indsatserne hos borgerne, og de bidrager, ifølge medarbejderne, til, at sygeplejerskerne inddrages tidligt i forbindelse med ændringer i borgernes tilstande, og at øget hjælp hurtigere iværksættes.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at hver hjemmeplejegruppe har resourcepersoner inden for bl.a. demens, ensomhed, forflytning, velfærdsteknologi, hygiejne m.v. Medarbejderne beskriver, at resourcepersonerne er gode sparringspartnere, f.eks. kan forflytningsvejlederne tage med ud i hjemmene og bidrage til bestilling af nye 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 selvbestemmelse og medindflydelse, samt hvorledes medarbejderne er bekendte med borgernes stillingtagen til genoplivning. 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., at de: <ul style="list-style-type: none"> • Bærer uniform og ID-kort. • Præsenterer sig. • Ringer til borgerne på forhånd. • Er glade og smilende. • Møder borgerne der, hvor de er. • Præsenterer formålet med besøget. • Fortæller borgeren, hvilken medarbejder, der kommer ved senere besøg. Desuden beskriver medarbejderne, hvordan de arbejder med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos borgerne. I den forbindelse beskriver medarbejderne opmærksomhed på bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • Faldforebyggelse. • At sikre god væskebalance - tilbyde borgerne drikkevarer, inden boligen forlades. • Mundpleje. • Observation af hud, sår og rødme. • Observere bevidsthedsniveau. • Observation af urin. • Hygiejne - Forebygge smitte, uniform, værnemidler.
--------------------------------------	--

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 klargør remedier forud for påbegyndelse af en plejesituation. Derudover oplyser medarbejderne, at der er en særlig opmærksomhed hos borgere med demens, som kan være ekstra følsomme over for forstyrrelser. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de sikrer størst mulig fred og ro under plejen. Medarbejderne fortæller, at morgenmøderne omkring e-tavlen bidrager til at undgå forstyrrelser senere på dagen, da dagen planlægges bedre. Ændringer i borgernes tilstand dokumenteres og drøftes løbende i faglige fora og med borgerne. Ved akutte ændringer i en borgers tilstand kontaktes en social- og sundhedsassistent eller en 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 fortæller, at dokumentationen ofte gennemføres umiddelbart efter besøgene i borgernes hjem eller i forbindelse med besøget.

Medarbejderne beskriver, at kvittering for ikke-dispensérbar medicin altid dokumenteres med det samme. Desuden beskriver medarbejderne fine sparringsmuligheder i hjemmeplejen.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne oplyser, at instrukser og vejledninger bl.a. kan fremsøges på Teams, VAR-portalen og KK-intra. Medarbejderne redegør for, hvornår medarbejderne vil bruge henholdsvis Teams, VAR-portalen og KK-intra i søgningen efter instrukser og vejledninger. En medarbejder fortæller, at medarbejderen senest har fremsøgt procedure på stomi i VAR-portalen.

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 at de sikrer, at besøgsplaner for egne borgere løbende opdateres.

Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne udarbejdes strukturerede, enkle og overskuelige, opdelt i vagter og med faste overskrifter. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan der i besøgsplanerne er links til handlingsanvisninger på opgaveoverdragede opgaver.

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 funktionsevnetilstandene og besøgsplanen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Intet at bemærke.

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

Tak for fremsendte tilsynsrapport, vi har en enkelt faktisk rettelse på side 7. 3 afsnit begyndende med: I relation til anbefalingen....

Der skal stå: ... at to sygeplejersker er delvis frikøbt til at understøtte det lærende perspektiv i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation i Cura.

BDO: Rapporten er tilrettet

Med venlig hilsen

Anette Hanghøj

Faglig leder

Hjemmeplejen/Sygeplejen Vanløse/Brønshøj/Husum

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.

