



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Hjemmeplejen VKV

Anmeldt ordinært tilsyn  
2023



# Indhold

Indhold .....	2
Forord .....	3
1. Formalia .....	4
2. Vurdering .....	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	7
3.1 Interview med ledelsen .....	7
3.2 Observationsstudier .....	9
3.3 Interview med borgere .....	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	18
4. Tilsynets formål og metode .....	23
4.1 Formål .....	23
4.2 Metode .....	23
4.3 Vurderingsskema .....	24
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	24
5. Yderligere oplysninger .....	25
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	26
Om BDO .....	27

# Forord

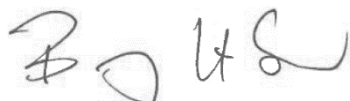
Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norre Sørensen

*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 Valby, Kgs. Enghave og Vesterbro (VKV), Krumtappen 2, 2500 Valby

Leder: Karen Sonne

Dato for tilsynsbesøg: Den 3.- 5. 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 VKV. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

#### Meget tilfredsstillende

##### Interview med ledelsen:

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

##### Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der er en særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side i observationsstudierne. Borgerne sikres selvbestemmelse, og de støttes i at anvende deres ressourcer i forbindelse med plejen og støtten. Tilsynet vurderer, at plejen i alle fire observationsstudier er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt - både selvstændigt og i samarbejde med kolleger - og at plejen derfor gennemføres effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser. Tilsynet vurderer, at borgerne modtager en tilfredsstillende hjælp til praktisk støtte og personlig pleje med udgangspunkt i borgernes behov og ønsker. Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats, men at tilsynet observerer flere tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder et tilfælde af manglende handskeskift i forbindelse med pleje, et tilfælde, hvor handsker påføres, inden ankomst til borgeren, et tilfælde, hvor medarbejderen bærer neglelak, samt et tilfælde, hvor kasserede, urene værnemidler ikke håndteres korrekt.

##### Interview med borgere:

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen VKV. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. En borger føler sig imidlertid utryk pga. ukendte medarbejdere i aftenvagten, og en anden borger savner selvbestemmelse, idet borgeren indimellem oplever at komme tidligere i seng, end borgeren ønsker. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsatser, og de udtrykker, at de generelt modtager en hjælp af god kvalitet. En borger beskriver, at kvaliteten er påvirket af vikarernes manglende kendskab til borgerens hjælp. 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 generelt fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov, fraset en kvindelig borger, som fremstår med behov for støtte til barbering. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket generelt også gælder for borgernes hjælpemidler. Tilsynet vurderer, at halvdelen af borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, mens seks borgere oplever manglende kontinuitet. 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. Af de fem borgere, som oplyser, at de aktuelt modtager madservice, udtrykker en borger utilfredshed, hvilket handler om et ønske om flere grøntsager til retterne. Desuden har to borgere fornyeligt frasagt sig madservice på grund af manglende variation i menuen og en besværlig bestillingsprocedure.

### Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende og faglig reflekteret måde kan beskrive, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd. Ydermere vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer borgernes 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. 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. Tilsynet vurderer, 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 VKV:

#### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der i forbindelse med observationsstudierne er flere tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder et tilfælde af manglende handskeskift i forbindelse med pleje, et tilfælde, hvor handsker påføres på gaden, inden ankomst til borgeren, et tilfælde, hvor medarbejderen bærer neglelak, samt et tilfælde, hvor kasserede værnemidler ikke håndteres korrekt.

#### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på og sikrer, at alle medarbejdere har viden om og arbejder ud fra de gældende hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet bemærker, at halvdelen af borgerne oplever manglende kontinuitet og oplevelsen af, at de besøges af vikarer, som mangler kendskab til deres behov for personlig pleje og praktisk støtte. I forhold til enkelte borgere påvirker den manglende kontinuitet samtidigt borgernes oplevelse af tryghed, selvbestemmelse og kvalitet i hjælpen samt overholdelse af indgåede aftaler.

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

Tilsynet bemærker, at en borger, som har modtaget hjælp til bad på tilsynsdagen, fremstår med en del skægvækst.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen inddrager tilsynets observationer i de faglige drøftelser omkring værdig ældrepleje.

Tilsynet bemærker, at borgerne, som modtager madservice, generelt er godt tilfredse, men at en enkelt borger savner flere grøntsager til retterne, og at to borgere fornyeligt har opsagt madservice på grund af manglende variation i menu og besværlig bestillingsprocedure.

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

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelsen

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

<p><b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p><b>Data:</b> Hjemmeplejen modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i relation til hygiejne, introduktion af vikarer, planlægning og koordinering på tværs af døgnnet, madservice samt dokumentation (handlingsanvisninger).</p> <p>Ledelsen beskriver, hvordan der er arbejdet målrettet med hygiejneområdet, hvilket har været praktiseret af hjemmeplejens hygiejnenetværk, som hjemmesygeplejens leder er tovholder for. Ledelsen beskriver desuden, hvordan to social- og sundhedsassistenter i foråret 2023 er blevet uddannede som hygiejnenøglepersoner, da de tidligere nøglepersoner er fratrådt</p> <p>Alle nye medarbejdere introduceres til hygiejneområdet af AMR-gruppen. Ledelsen beskriver, hvordan alle nye ufaglærte medarbejdere tillige er forpligtede til at gennemføre e-learning i håndhygiejne. Nye læringspakker på hygiejneområdet gennemgås i de enkelte hjemmeplejegrupper. Hygiejneugen er i hjemmeplejen VKV blevet markeret med en happening, hvor en stor del af hjemmeplejens medarbejdere deltog i forskellige konkurrencer, relateret til hygiejne.</p> <p>I relation til anbefalingen vedrørende vikarers kendskab til borgerne fortæller ledelsen, at introduktionsprogrammerne har været igennem en forbedringsproces. Desuden er de faglige ledere tæt på introduktionen af alle nye medarbejdere, og de sikrer bl.a., at alle vikarer modtager undervisning i Cura, så de både kan tilgå besøgsplanerne samt sikre dokumentation efter besøg hos borgerne.</p> <p>Ledelsen beskriver, hvordan der er arbejdet med anbefalingen vedrørende planlægning og koordinering på tværs af døgnnet samt anbefalingen vedrørende dokumentation af handlingsanvisninger, bl.a. ved nedsættelse af dokumentationsgrupper, som holder møde en gang om ugen. I dokumentationsgrupperne er der arbejdet med de forskellige dele af dokumentationen, funktionsevnetilstande, besøgsplan, handlingsanvisninger etc. Desuden er der sikret en øget controlling på nye borgere, bl.a. hvordan der dokumenteres i forhold til vurderingsblokken.</p> <p>Hjemmeplejen har dagligt fremmøde ved e-tavlerne, hvor bl.a. borgere med vurderingsblokke drøftes. Hjemmeplejens ledelse beskriver, hvordan de har mulighed for at se, hvilke borgere der ikke er dokumenteret på inden for de sidste 30 dage, og hvordan dokumentationsarbejdet, med denne funktionalitet, kan følges tæt. Desuden beskriver ledelsen, at det kontinuerlige kvalitetsforbedringsarbejde i klyngerne ligeledes skærper fokus på den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Hjemmeplejens ledelse beskriver, hvordan løbende forbedringer omkring madområdet drøftes i hjemmeplejen, herunder bl.a., hvordan man anretter og serverer måltiderne i borgernes hjem. I samme forbindelse er det drøftet, hvordan man støtter borgerne i indkøb og sikrer faglig refleksion i relation til indholdet i borgernes køleskab. Hjemmeplejelederne deltager i møder med eksterne leverandører, hvor tilbagemeldinger fra borgere og medarbejdere omkring madservice formidles videre til madleverandørerne.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver, hvordan Hjemmeplejen konsekvent arbejder med en anerkendende kultur, bl.a. anvendes 'rose-breve' fra borgere og pårørende i ledelsens formidling af værdier og visioner for kerneopgaven.</p>

Hjemmeplejen har deltaget i et modul-forløb omkring 'Tryghed og Trivsel', hvor der er arbejdet med håndtering af komplekse borgere. Hjemmeplejen får flere borgere med psykiatriske lidelser, og de beskriver således, hvordan det har været godt at arbejde med en ny standard for vurdering af borgerne. Nu anvendes 'Lyskryds', og borgere, der scores 'røde', får altid besøg af to medarbejdere, og borgerne drøftes tværfagligt minimum en gang om måneden.

Ledelsen fremhæver, at e-tavlerne fortsat er et fokusområde, idet arbejdsgangene omkring e-tavlerne hele tiden udvikles med sigte på øget tværfaglighed. E-tavlerne skal ligeledes implementeres i aftenvagten på sigt.

Ledelsen er optaget af ansættelsen af nye profiler i hjemmeplejen, som skal understøtte rehabiliteringen, herunder to terapeuter og en rehabiliterende sygeplejerske. Ledelsen prioriterer, at rehabiliteringsmedarbejderne skal med ud til borgerne for at afprøve løsninger, og dermed understøtte plejepersonalet i de rehabiliterende indsatser. I den rehabiliterende indsats er der aktuelt et særligt fokus på borgere med enkeltbesøg til f.eks. skrald. Her vurderes det i forhold til den enkelte borger, om vedkommende kan støttes i at blive selvhjulpne. Desuden beskriver ledelsen et stort fokus på hjælpemidler - aktuelt på, hvordan borgerne kan opnå selvhjulpne omkring støttestrømper.

Hjemmeplejen anvender 'følgeskab' som metode, hvis en medarbejder har behov for bedside-undervisning i en borgers hjem, eller hvis der er behov for opfølgning på den enkelte medarbejders kompetencer.

### 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, medarbejdernes kendskab til de hygiejniske retningslinjer, samt borgernes tilfredshed med madservice.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

#### Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

#### Data:

Hjemmeplejen VKV's kvalitetsarbejde er organiseret med en hjemmeplejeleder og tre klynger med tværfagligt sammensatte grupper. Grupperne er tillige sammensat, så de repræsenterer dag- og aften grupper.

Klyngerne afholder selvstændige klyngemøder, og de iværksætter løbende nye indsatser, senest er der bl.a. arbejdet med nedbringelse af infektioner, øget dokumentation og reduktion af medicinfejl.

På gangene i hjemmeplejen hænger der forbedringstavler og det er meget synligt, hvilke områder der kvalitetsmæssigt arbejdes med i perioden.

Hjemmeplejens ledelse og centraladministrationen deltager i overordnede klyngemøder, som afholdes to-tre gange om året. Her holder klyngerne oplæg ud fra de opnåede resultater, bl.a. at medicinaudits igennem en længere periode har ligget på en målopfyldelse på 90-100 %. Derfor gennemføres der nu kun medicinaudit to gange om året.

Ledelsen fortæller desuden, at blandt alle faglige ledere og kvalitetssygeplejersker, har de sidste netop afsluttet forbedringsuddannelsen.'



Sygeplejen har altid været organiseret i samme geografiske enheder som hjemmehjælpsgrupperne. I forbindelse med implementering af e-tavlerne gennemførte hjemmeplejen en organisationsændring, så sygeplejen hver morgen har fremmøde i alle hjemmehjælpsgrupper

### 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:

Er det tydeligt i drøftelser med borgere og medarbejdere, at hjemmeplejen har ansat nye faggrupper?

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

#### Emne:

Kommunikation

#### Data:

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

Medarbejderen banker på og låser sig ind. Medarbejderen går direkte ind i soveværelset og siger godmorgen til borgeren, som allerede er vågen. Medarbejderen møder borgeren på en nænsom, omsorgsfuld og imødekommende måde, og der kommunikeres med korte, simple sætninger, hvilket virker tilpasset borgeren, som taler begrænset dansk. Medarbejderen er løbende opmærksom på, om borgeren har forstået, hvad medarbejderen siger. Samtidigt observerer tilsynet, at medarbejderen, i situationer, hvor hun ikke forstår borgeren, virker tålmodig og gentager borgerens ord, og dermed tilkendegiver, at hun har brug for yderligere forklaringer for at forstå, hvad borgeren gerne vil.

##### Observationsstudie af morgen hjælp ved en medarbejder:

Medarbejderen ringer på borgerens dørtелефon, og efterfølgende banker medarbejderen på borgerens dør og afventer, at borgeren åbner døren. Medarbejderen hilser venligt godmorgen til borgeren, og præsenterer sig samt tilsynet. Medarbejderen følger med borgeren ind i stuen, hvor borgeren tager plads i sin lænestol. Medarbejderen spørger ind til borgerens velbefindende og til nyhederne i fjernsynet. Medarbejderen er smilende og imødekommende i sin adfærd. Medarbejderen er i kontinuerlig dialog med borgeren under besøget om hverdagsrelaterede emner.

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

Hovedparten af borgernes hjem tilgås via Bekey. Medarbejderen ringer eller banker på og præsenterer sig i forbindelse med adgang til borgernes hjem. Medarbej-

deren etablerer hurtigt en nærværende kontakt med borgerne og tilstedeværende pårørende. Medarbejderen har sin fulde opmærksomhed og øjenkontakt med borgerne, og medarbejderen fremtræder med en venlig og imødekommende tilgang, hvortil det observeres, at medarbejderen anvender borgernes fornavne i kontakten. Medarbejderen tilpasser sin kommunikation i forhold til den enkelte borger, herunder observerer tilsynet, at medarbejderen i nogle hjem har en humoristisk kommunikation med borgerne, som straks gengældes. På rutens første fire besøg har medarbejderen følgeskab af en kollega, da disse borgere har behov for støtte fra to medarbejdere. Tilsynet bemærker, hvordan medarbejderne undlader at tale hen over hovedet på borgerne, idet begge medarbejdere har fokus på borgerne, og blot kortvarigt koordinerer håndteringen af plejeopgaverne med hinanden undervejs.

#### Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos ti borgere

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

Ved et af besøgene er der to medarbejdere til stede. Medarbejderne taler udelukkende om plejerelaterede emner under besøget.

#### Selvbestemmelse og medindflydelse

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

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren, og plejeforløbet er tydeligt kendt for borgeren, hvilket bl.a. afspejles i måden, hvorpå borgeren per automatik vender sig uden forudgående instrukser fra medarbejderen.

Medarbejderen inddrager løbende borgeren i forskellige beslutninger, herunder bl.a. om nattøjet skal lægges til vask, temperaturen på vandet i badet, hvilken sæbe, borgeren ønsker at blive vasket med, tøjvalg mv.

Medarbejderen orienterer løbende borgeren om sine handlinger, og plejen foregår i et tilpasset tempo, som sikrer, at borgeren roligt følger med, bl.a. tager medarbejderen sig tid til at give borgeren hovedbundsmassage i forbindelse med hårvask, hvilket borgeren nyder. Efter badet spørger medarbejderen, hvilken fri-sure borgeren ønsker, hvorefter borgeren får flettet sit hår efter eget ønske.

##### Observationsstudie af morgen hjælp ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til borgeren. Medarbejderen ordner først en del praktiske opgaver, inden medarbejderen motiverer borgeren til at gå i bad.

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

Medarbejderen besøger sine faste borgere på ruten, heraf besøges de første borgere med en kollega, som ligeledes er kendt af borgerne. Begge medarbejdere har et tydeligt stort kendskab til borgernes behov, ønsker og vaner, bl.a. observerer tilsynet, at medarbejderne flere gange imellem besøgene koordinerer rækkefølgen af besøgene med udgangspunkt i forskellige hensyn til borgerne.

Under besøgene hos borgerne inddrages borgerne på relevant vis i forskellige beslutninger, herunder spørges en borger, om borgeren vil have lukket vinduet af hensyn til temperaturen i stuen. I et andet hjem tilbydes borgeren at få hjælp til

at se en film, fordi medarbejderen ved, at det interesserer borgeren. En tredje borger får tilbud om at få overtøj på og komme lidt udenfor at sidde. Flere borgere tilbydes mulighed for at få støtte til et toiletbesøg i forbindelse med ble-skift, hvilket ingen af de besøgte borgere benytter sig af.

I alle hjem afslutter medarbejderen besøget med at sikre sig, at borgerne har det, de har brug for, inden for rækkevidde, herunder bl.a. telefon, fjernbetjening, cigaretter, rygeforklæde, mad, samt friske drikkevarer.

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

Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til borgerne, og medarbejderen oplyser 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 og orienterer om, at medarbejderen kommer senere end vanligt. En anden borger får hjælp til afgang af støttestrømper sen eftermiddag, hvilket er borgerens eget ønske. Medarbejderen koordinerer løbende sine handlinger med borgerne.

### Rehabilitering

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

Medarbejderen sikrer, at borgeren får mulighed for at bruge sine ressourcer i hele plejeforløbet. Borgeren klarer selvstændigt vendinger i sengen og forflytninger fra seng til badestol med let verbal guidning fra medarbejderen. Medarbejderen anvender desuden verbal guidning, så borgeren selvstændigt klarer at afklæde sig tøjet inden badet. Desuden kan borgeren, støttet af medarbejderen, klare store dele af sin soignering under badet.

Efter badet hjælper medarbejderen borgeren ind i soveværelset, hvor medarbejderen spørger, om borgeren føler sig i stand til at stå ved sengehesten i forbindelse med påklædning, hvorefter medarbejderen får en positiv bekræftelse fra borgeren. Herefter gennemføres påklædningen som aftalt.

#### Observationsstudie af morgen hjælp ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager borgerens ressourcer gennem hele morgenbesøget. Medarbejderen ringer på døren og afventer, at borgeren åbner. Medarbejderen motiverer borgeren til at gå i bad. Borgeren tager selvstændigt klargjort tøj på efter badet. Medarbejderen beder borgeren om at følge sig ud og låse døren efterfølgende.

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

Indsatserne i aftenvagten gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor de seks borgers ressourcer er inddragede mest muligt. Plejen er tilpasset, da hovedparten af de besøgte borgere har en del funktionsnedsættelse, hvorfor borgerne kun i mindre grad kan deltage i opgaverne. En borger får en børste i hånden, efter at være hjulpet op efter middagshvil, og reder selv sit hår. Flere borgere støttes i at deltage under forflytninger, og medarbejderen motiverer og guider borgerne. En borger motiveres af, at medarbejderen humoristisk siger 'Nu skal du til at arbejde', og en anden borger motiveres af, at medarbejderen tæller til tre, hvorefter borgeren vender sig om på siden. Tilsynet oplever desuden, hvordan en borger selv får mulighed for at styre fjernbetjeningen til loftsliften, og at borgeren anerkendes af medarbejderne for indsatsen. Medarbejderen og borgerne samarbejder omkring opgaverne på en måde, som virker naturlig, og som borgerne er fortrolige med.

#### Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos 10 borgere

Medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor medarbejderen, med kendskab til borgernes ressourcer, tilrettelægger plejen, så borgerne har mulighed for at deltage mest muligt. En borger kan forflytte sig i sengen ifm. bleskift ved at løfte underkroppen. En anden borger skyller selv sine strømper op og hænger strømperne til tørre. Ved besøg hos to andre borgere får medarbejderen 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.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

#### Emne:

Organisering af arbejdet

#### Data:

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

Medarbejderen sørger for at gøre badeværelset helt klart til at gennemføre et bad, inden borgeren hjælpes derud. Desuden har medarbejderen fundet alle remedier frem til badet. Plejen gennemføres på en hensigtsmæssig måde og uden unødige forstyrrelser undervejs.

##### Observationsstudie af morgen hjælp ved en medarbejder:

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

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

Inden afgang fra kontoret gennemgår medarbejderen den tildelte rute med sin kollega, med hvem medarbejderen skal have en del dobbeltbesøg.

Tilsynet bemærker, at der er en koordinerende social- og sundhedsassistent til stede i gruppe-lokalet, som koordinerer, planlægger og hjælper alle kollegerne med at komme i gang med deres vagt. Den koordinerende social- og sundhedsassistent modtager desuden et større antal vikarer, som hjælpes med at få koder, telefoner og instruktioner, herunder mindes alle vikarer om at gå i kælderen og skifte til reglementeret uniform.

Plejeopgaverne i hjemmene gennemføres uden unødige forstyrrelser. En enkelt gang ringer medarbejderens telefon under en plejeopgave, og medarbejderen lader telefonen ringe ud i situationen. Efter besøget ringer medarbejderen tilbage til den vikar, der har ringet.

Medarbejderen klargør alle remedier forud for en plejeopgave, og medarbejderen anvender på rutineret vis tilgængelige hjælpemidler i borgernes hjem, herunder bl.a. plejeseng og loftslift.

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

Medarbejderen orienterer sig, inden afgang fra kontoret, om alle besøgene på den tildelte rute, der primært er besøg hos faste borgere. Medarbejderen sikrer opfølgning ved at læse de nyeste observationer i Cura. Medarbejderen aftaler mødetidspunkt med en vikar hos en af borgerne.

Medarbejderen følger løbende op på besøgene ved opkald til enkelte borgere, hvor tidspunktet for besøget skal bekræftes inden ankomst. Medarbejderen arbejder på rutineret og sikker vis med relevante hjælpemidler, såsom strømpeaf-tager og plejeseng. Plejeopgaven gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge og uden unødige forstyrrelser.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p><b>Emne:</b> Praktisk støtte</p>	<p><b>Data:</b></p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen sørger for aftørring af badeværelse. Affald medtages i forbindelse med, at hjemmet forlades. Medarbejderen inddrager borgeren i beslutninger om tøjvask og udarbejdelse af indkøbsseddel.</p> <p><u>Observationsstudie af morgen hjælp ved en medarbejder:</u> Medarbejderen håndterer løbende praktiske opgaver. Medarbejderen sorterer f.eks. borgerens urene tøj, som lægges i en vasketøjspose, som afhentes samme dag. Medarbejderen lufter ud, vasker brugt service op, trækker gardinerne til side, reder sengen og aftørrer badeværelsesgulvet. Medarbejderen rengør desuden borgerens toilet</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos seks borgere:</u> Medarbejderen håndterer enkelte praktiske opgaver, relateret til hvert enkelt besøg, herunder håndtering af affald og sengeredning efter borgernes middags-hvil. Borgerne inddrages i de praktiske opgaver, idet medarbejderen holder dem orienteret om, hvad medarbejderen foretager sig.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos ti borgere:</u> Medarbejderen håndterer praktiske opgaver, relateret til de enkelte besøg ved borgerne. Hos en borger tilbereder medarbejderen aftensmad ved at varme ma-den i mikroovnen. Efter tilberedning af mad, skylles service af og vaskes op. Hos en borger skal medarbejderen foretage bleskift. Affaldet håndteres fagligt korrekt i forlængelse af besøget.</p>
<p><b>Personlig støtte og pleje</b></p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker forud for, at plejen på-begyndes. Medarbejderen sikrer desuden korrekt handskeskift og afspritning af hænderne imellem handskeskift. Medarbejderen udviser forståelse for de faglige retningslinjer i forbindelse med personlige hygiejne, og der arbejdes således fra rent til urent. Borgeren tilbydes nedre hygiejne i sengen, og borgeren forflyttes</p>

til badeværelset med badestol. På badeværelset gennemføres badet samt efterfølgende grundig tørring. Retur i soveværelset tilbydes borgeren at få creme på efter eget ønske, og borgeren hjælpes selvvalgt tøj på.

#### Observationsstudie af morgen hjælp ved en medarbejder:

Borgeren varetager selvstændigt badet. Medarbejderen ifører sig engangsforklæde ved tilberedning af frokosten. Medarbejderen støtter borgeren til indtagelse af medicin, jf. retningslinjerne.

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

Medarbejderen anvender engangsforklæde i forbindelse med personlig pleje, og medarbejderen anvender desuden engangshandsker, som medarbejderen skifter i henhold til de hygiejniske retningslinjer, ligesom medarbejderen sikrer afsprøjtning af hænder imellem handskeskift. En enkelt gang observerer tilsynet, at medarbejderen placerer det kasserede urene engangsforklæde under den ene arm, og dermed op ad uniformen, imens medarbejderen går hen til affaldsposen.

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

Medarbejderen sikrer, at borgerne har friske drikkevarer tilgængeligt, og flere steder sikrer medarbejderen ligeledes, at borgeren tilbydes støtte til at få noget at spise. I et hjem reagerer medarbejderen på, at borgerens ble er helt tør, og medarbejderen sikrer efterfølgende, at borgeren tilbydes at drikke af flere omgange, inden medarbejderen forlader hjemmet.

Medarbejderen støtter flere borgere med indtagelse af medicin, hvortil medarbejderen sikrer kontrol og dokumentation i henhold til retningslinjerne.

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

Medarbejderen støtter flere borgere i opvarmning og anretning af mad. Medarbejderen er opmærksom på, at borgerne har friske drikkevarer tilgængeligt, både under besøget og inden hjemmet forlades.

Medarbejderen anvender konsekvent engangsforklæde og handsker i forbindelse med tilberedning af måltider og ved støtte til personlig pleje. Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderen generelt sikrer korrekte handskeskift, og medarbejderen afspritter hænderne ved handskeskift. Tilsynet observerer imidlertid, at medarbejderen, i forbindelse med nedre hygiejne, ikke sikrer handskeskift imellem uren og ren procedure. Dertil observeres, at en anden medarbejder (eksterne vikar) ifører sig handsker ude på gaden, inden ankomst hos borgeren, og samme medarbejder bærer neglelak.

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 tre borgere foretager medarbejderen medicinadministration af ikke-dispensérbar medicin, herunder øjendråber og inhalationsmedicin. Medarbejderen håndterer medicinen fagligt korrekt.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats, men at tilsynet observerer flere tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder et tilfælde af manglende handskeskift i forbindelse med pleje, et tilfælde, hvor handsker påføres, inden ankomst til borgeren, et tilfælde, hvor medarbejderen bærer neglelak, samt et tilfælde, hvor kasse-rede værnemidler ikke håndteres korrekt.

### 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 interviewer 12 borgere, som alle modtager personlig pleje og praktisk støtte fra Hjemmeplejen VKV. Ti ud af de 12 borgere tilkendegiver, at de oplever, at den hjælp, de modtager fra hjemmeplejen, understøtter livskvalitet og tryghed i hverdagen. Borgerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg er 100% tryg'.</i></li> <li>• <i>'Jeg kan kun sammenligne med det, jeg læser i aviserne, og det kan jeg ikke genkende her'.</i></li> <li>• <i>'Jeg føler mig helt tryk, når det er de faste medarbejdere'.</i></li> </ul> <p>To borgere oplever dog ikke altid at føle sig tryk. Den ene borger er udfordret af, at der, især om aftenen, kommer mange forskellige ukendte medarbejdere, som borgeren beskriver med manglende viden om borgerens behov for pleje og støtte. Den anden borger beskriver, at borgeren ikke har en fast hjælper om morgenen, hvorfor borgeren oplever at komme meget sent op.</p>
<p><b>Selvbestemmelse</b></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, og borgeren beskriver, hvordan borgeren indimellem oplever at komme tidligere i seng, og derved går glip af afslutningen på de tv-programmer, som borgeren ser om aftenen.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen VKV. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. En borger føler sig utryk pga. ukendte medarbejdere i aftenvagten, og en anden borger savner selvbestemmelse, idet borgeren indimellem oplever at komme tidligere i seng, end borgeren ønsker.

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

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Hovedparten af borgerne oplever, at der er sammenhæng mellem 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 hjælpere, som har et indgående kendskab til deres behov og ønsker.</p> <p>En af borgerne fortæller bl.a.; <i>'Jeg er 100 % tilfreds, og jeg kan altid bede om hjælp til forskellige småting, f.eks. at få læst et brev højt'</i>.</p> <p>En borger tilkendegiver manglende tilfredshed med kvaliteten af plejen om dagen, idet borgeren oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere, som i varierende grad ved, hvad borgeren har behov for hjælp til, og hvordan hjælpen skal udføres.</p> <p>Alle borgerne giver udtryk for, at de stadigvæk gør alt det, de selv kan, og at de motiveres af medarbejderne hertil.</p> <p>Borgerne fortæller i den forbindelse bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg vil helst selv klare det, jeg selv kan, og det støttes jeg i'</i>.</li> <li>• <i>'Medarbejderne spørger altid, om de skal hjælpe mig, men jeg insisterer på at prøve selv'</i>.</li> <li>• <i>'Jeg prøver efter bedste evne. Medarbejderne spørger altid, om jeg har brug for hjælp, da mit funktionsniveau svinger i løbet af dagen'</i>.</li> <li>• <i>'Jeg gør ikke så meget, som jeg kan, men det er fordi, det ville tage mange timer for mig, f.eks. at tage tøj på, og jeg bliver meget træt og afkræftet af det. Derfor hjælper medarbejderne'</i>.</li> </ul> <p>Borgerne giver generelt 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. Et par af borgerne har prøvet at henvende sig til henholdsvis en gruppeleder eller en visitator, og de har i den forbindelse oplevet imødekommenhed.</p>
<p><b>Observation</b></p>	<p>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 en tilfredsstillende rengøringsstandard.</p> <p>Borgernes tilstand bærer generelt præg af at være svarende til habitus, samt at den tildelte indsats svarer til borgernes behov. Tilsynet observerer dog, hvordan en borger, som har fået hjælp til et bad på tilsynsdagen, har en del skægvekst.</p>
<p><b>Kontinuitet i støtten</b></p>	<p>Halvdelen af de besøgte borgere udtrykker tilfredshed med kontinuiteten i støtten, hvorimod den anden halvdel er mindre tilfredse.</p> <p>Generelt oplever borgerne, at de har faste hjælpere, enten i dagvagten eller i aftenvagten, hvor alting fungerer fint, og at aftaler overholdes. Udfordringerne opstår, når borgerne ikke har en fast hjælper eller når den faste hjælper har fri.</p> <p>En borger siger; <i>'Der kommer mange vikarer, som ikke læser om mig, og derfor ved de ikke, hvad de skal lave'</i>.</p>



En anden borger siger; *'Der er mange vikarer, særligt om aftenen, hvor der er mange forskellige. Min familie er til stede hele tiden, ellers ville jeg ikke være tryk ved hjælpen'*.

En tredje borger siger; *'I sommerferieperioden var der mange vikarer. Vikarerne har stort set aldrig sat sig ind i tingene, og jeg ved, at der er en udførlig beskrivelse af, hvad de skal gøre hos mig'*.

Borgerne oplever generelt, at aftaler overholdes, omend flere borgere tilkender, at de ofte selv skal minde medarbejderne om de aftaler, der er indgået. En borger beskriver manglende overholdelse af aftaler, herunder nævnes eksempler vedrørende manglende rengøring af køleskab, afkalkning af kaffemaskine og en madraspumpe, hvor der afventes reparation.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsats, og de udtrykker, at de generelt modtager en hjælp af god kvalitet. En borger beskriver, at kvaliteten er påvirket af vikarernes manglende kendskab til borgerens hjælp. 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 generelt fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov, fraset en kvindelig borger, som fremstår med behov for støtte til barbering. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket generelt også gælder for borgernes hjælpemidler. Tilsynet vurderer, at halvdelen af borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, mens seks borgere oplever manglende kontinuitet.

### 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 pænt og ligeværdigt. Jeg har en hjerneskode og vrøvler lidt ind imellem, og de er tålmodige og venter på at ordene kommer frem'*
- *'De faste medarbejdere er jeg fortrolig med, og vi taler sammen som mennesker, der kender hinanden 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

<b>Emne:</b> Mad og måltider	<b>Data:</b> Fem ud af de tolv interviewede borgere modtager madservice fra Københavns Kommune. Fire af borgerne udtrykker stor tilfredshed med tilbuddet. En borger savner grøntsager til retterne. I tillæg hertil beskriver to borgere, hvordan de fornyeligt har frasagt sig madservice fra kommunen. Den ene borger synes, at menuen var for ensformig. Den anden borger var utilfreds med bestillingsmetoden, som i borgerens øjne er for besværlig.
---------------------------------	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Af de fem borgere, som oplyser, at de aktuelt modtager madservice, udtrykker en borger utilfredshed, hvilket handler om et ønske om flere grøntsager til retterne. Desuden har to borgere fornyeligt frasagt sig madservice på grund af manglende variation i menuen og en besværlig bestillingsprocedure.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<b>Emne:</b> Fokus i kvalitetsarbejdet	<b>Data:</b> Medarbejderne beskriver et aktuelt fokus på bl.a. e-tavle-møder, hvortil de fortæller, at der afholdes møde om morgenen omkring e-tavlerne mellem sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter og inden frokost mellem social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. Medarbejderne beskriver ligeledes fokus på ensomhed, hvor medarbejderne har lært at screene borgerne for ensomhed, samt at medarbejderne har fået øget kendskab til at iværksætte tiltag, som kan hjælpe borgerne ud af ensomhed. Medarbejderne beskriver fokus på medicinaudit, hvor hjemmeplejens medicinaudit har ligget rigtigt flot, på hvilken baggrund frekvensen af medicinaudit er reduceret til hvert halve år. Medarbejderne beskriver ligeledes 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. Endelig beskriver medarbejderne, at der arbejdes med Forbedringsteams i hjemmeplejen, hvor alle grupper arbejder med udvalgte forbedringsområder. Medarbejderne fortæller, at forbedringsarbejdet tydeliggøres på tavler på gangene, hvor medarbejderne kan følge med i, hvilke temaer der aktuelt arbejdes med.
---	--

#### 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></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• møder borgerne der, hvor borgerne er.</li> <li>• er lyttende og nærværende.</li> <li>• altid sikrer præsentation ved ankomst til borgerens hjem, og altid tager overtøjet af.</li> <li>• anvender fysisk kontakt.</li> <li>• sikrer en god relation gennem faste teams, idet kontinuitet gavner kommunikationen.</li> <li>• tilpasser kommunikationen til borgerne, bl.a. har nogle borgere behov for korte, enkelte sætninger.</li> <li>• anvender deres forskellige sproglige kompetencer, hvis der er sprogbarrierer hos en borger.</li> </ul> <p>Medarbejderne beskriver endeligt, hvordan de altid vil beskrive kommunikationsformen i det enkelte hjem i besøgsplanen.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan borgerne har indflydelse på levering og tilrettelæggelse af hjælpen. Medarbejderne drøfter borgernes vaner og rytmer med borgerne, så hjælpen kan tilrettelægges herefter. Borgerne har bl.a. indflydelse på, hvornår de ønsker hjælpen leveret, og hvilken/hvilke dage på ugen bad skal ligge.</p> <p>Besøgsplanen udarbejdes inden for de første uger efter borgerens opstart med hjemmepleje, og den opdateres herefter løbende af primært kontaktpersonen, men alle medarbejdere omkring borgeren har et medansvar for den løbende opdatering.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang i hjemmeplejen, hvortil medarbejderne giver eksempler på, hvordan rehabilitering konkret udføres, hvilket bl.a. kan være, at borgerne støttes i selv at smøre mad, varetage dele af rengøringen samt at udføre hele eller dele af personlig hygiejne med medarbejderens støtte og guidning. Medarbejderne omtaler rehabilitering som hjælp til selvhjælp, og de italesætter samtidigt, at medarbejderne oplever, at det giver livskvalitet for borgerne at bevare deres funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden et godt samarbejde med hjemmeplejens nyanstattede ergoterapeut og fysioterapeut, som er gode sparringspartnere i hverdagen.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>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.</p>

**Samarbejde**

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.

Medarbejderne beskriver, at hver hjemmeplejegruppe har resourcepersoner inden for bl.a. demens, ensomhed, forflytning, velfærdsteknologi, hygiejne mv. Medarbejderne beskriver, at resourcepersonerne er gode sparringspartnere, f.eks. kan forflytningsvejledere tage med ud i hjemmene og bidrage til bestilling af nye hjælpemidler. Flere af de interviewede medarbejdere har selv nøglepersonsfunktioner, og de beskriver, hvordan kollegerne spørger dem til råds, og at de får afsat tid af ledelsen til at varetage deres funktion.

**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.:

- Kontinuitet.
- Rolig adfærd under besøg hos borgerne.
- Sætte sig ind i besøgsplanen, inden besøg hos borgeren.
- Opmærksomhed på at ringe på, når man bruger Bekey.
- Ringe borgere op, der ønsker det, inden besøg.
- Fast team hos komplekse borgere.

Desuden beskriver medarbejder, hvordan de arbejder med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos borgerne. I den forbindelse beskriver medarbejderne opmærksomhed på bl.a.:

- Faldforebyggelse.
- Sikre god væskebalance - tilbyde borgerne drikkevarer, inden boligen forlades.
- 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**

<b>Emne:</b> Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven	<b>Data:</b> 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. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de sikrer størst mulig fred og ro under plejen. Medarbejderne fortæller, at morgenmødet omkring e-tavlen er et godt rebskab til at undgå forstyrrelser, da medarbejderne oplever, at 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 VAR-portalen og KK-intra. Medarbejderne redegør for, hvornår de vil bruge henholdsvis VAR-portalen og KK-intra ved søgning efter instrukser og vejledninger. En medarbejder fortæller, at medarbejderen senest har fremsøgt hygiejnevejledning på KK-intra.

**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**

<b>Emne:</b> Besøgsplan	<b>Data:</b> Medarbejderne redegør for arbejdet med besøgsplanerne, herunder beskriver medarbejderne, hvordan de læser besøgsplanerne, og sikrer, at besøgsplaner for egne borgere løbende opdateres.
----------------------------	--

Medarbejderne beskriver, at ugeoverblik beskrives i begyndelsen af besøgsplanen, for at forebygge at oplysninger om f.eks., hvilken dag borgeren er på dagcenter, bliver overset. Besøgsplanerne udarbejdes strukturerede, enkle og overskuelige opdelt i vagter og med faste overskrifter.

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 funktions-  
evnetilstande og besøgsplanen.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

**Emne:**

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

**Data:**

Ingen bemærkninger.

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

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

Københavns Kommune har i ”Tilsynskoncept 2023” fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 Metode

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

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

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

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

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

## 4.3 Vurderingsskema

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

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

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

#### 2 - Meget tilfredsstillende

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

#### 3 - Tilfredsstillende

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

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

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

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

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

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2023". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.



Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

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

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungdomsgeområde. 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

Jeg har bare 2 rettelser - blot så man forstår det rigtigt.

Side 8 2 nederst afsnit:

Ledelsen fortæller desuden, at blandt alle faglige ledere og kvalitetssygeplejersker, har de sidste netop afsluttet forbedringsuddannelsen.

**BDO: Tilrettet rapporten.**

Side 8 sidste afsnit

Sygeplejen har altid været organiseret i samme geografiske enheder som hjemmehjælpsgrupperne. I forbindelse med implementering af e tavlerne gennemførte hjemmeplejen en organisationsændring, således at sygeplejen hver morgen har fremmøde i alle hjemmehjælpsgrupper.

**BDO: Tilrettet rapporten.**

Bh

Karen Sonne

Hjemmeplejeleder VKV

## 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.

