



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Hjemmeplejen Amager

Anmeldt ordinært tilsyn
2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelsen	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere 5 - 1 fra hver gruppe	19
4. Tilsynets formål og metode	24
4.1 Formål	24
4.2 Metode	24
4.3 Vurderingsskema	25
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	25
5. Yderligere oplysninger	26
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	27
Om BDO	28

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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: gia@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om leverandøren og tilsynet

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

Leder: Anette Gyldengren

Dato for tilsynsbesøg: Den 4.-6. november 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens/leverandørens ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos tolv borgere. I den forbindelse har hjemmeplejen to hverdage før tilsynet modtaget lister fra BDO med udvalgte borgere med henblik på forberedelse af tilsynet
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (tre 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:

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Gitte Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Director og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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 samt håndtering af ikke-dispensérbar medicin med kortvarig holdbarhedsdato. 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 kommunikationsform i alle 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 har tilrettelagt deres arbejde på en hensigtsmæssig måde, og at hjælpen leveres effektivt og uden unødige forstyrrelser. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt modtager tilfredsstillende hjælp til praktisk støtte og personlig pleje, baseret på deres individuelle behov og ønsker. En borger har dog en mindre god oplevelse, da borgeren dagen før tilsynet oplevede, at hjælpen til påsætning af ble ikke var faglig korrekt, hvilket har resulteret i trykmærker og lækage i sengen. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på en sundhedsfremme og forebyggende indsats. Det er dog tilsynet vurdering, at der i forbindelse med medicin håndteringen i det ene aftenobservationsstudie manglede anbrudsdato på øjendråber samt faglig dokumentation i enkelte journaler i forhold til varetagelse af sundhedslovsindsatser. Endelig er det tilsynets vurdering, at der i forbindelse med en borgers udskrivelse fra hospitalet er behov for en mere målrettet indsats for derved at sikre korrekt medicinering og imødekomme borgerens og ægtefællens aktuelle behov.

Interview med borgere:

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever tilfredsstillende forhold, hvor der er tryghed og oplevet livskvalitet ifm. leveringen af hjælpen. Dog er der borgere, der føler sig utrygge i visse situationer, grundet manglende kontinuitet blandt medarbejderne og brug af vikarer, der ikke har de nødvendige kompetencer. Dertil vurderer tilsynet, at borgerne oplever at have selvbestemmelse ifm. udførelsen af hjælpen, men ikke ift., hvornår hjælpen skal leveres, særligt i aftentimerne. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever en tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsatser, hvortil de udtrykker at modtage en kvalificeret hjælp, når denne gives af faste medarbejdere. Tilsynet vurderer hertil at borgerne oplever god kontinuitet om dagen blandt medarbejderne, men at der er store udfordringer i aftenvagten ift. at sikre kontinuitet. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket generelt også gælder for borgernes hjælpemidler, fraset en kørestol, som fremstår mindre ren. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at de fastansatte medarbejdere har en meget venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, og at der udvises respekt for borgernes privatliv. Dertil vurderer tilsynet, at særligt vikarmedarbejdere har en mindre professionel og respektfuld adfærd over for borgerne. Tilsynet vurderer, at de borgere, der modtager madservice, er særdeles tilfredse med madens smag og kvalitet.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende og faglig reflekteret måde kan beskrive, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd. Herudover vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer borgernes autonomi og medindflydelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes kan forklare, hvordan de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og hvordan de indgår i det tværfaglige samarbejde omkring borgerne. Dertil vurderer tilsynet, at der ud fra medarbejdernes udtalelser og oplysninger er udfordringer ift. samarbejdet med aftenvagten, særligt ifm. opfølgning på observationsnotater i journalen. 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 meget tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet og for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser. Dog vurderer tilsynet, baseret på medarbejdernes oplevelser, at der er udfordringer i varierende grad ift. til at have tid til at udføre et tilstrækkeligt dokumentationsarbejde. 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 Amager:

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at en borger under et observationsstudie i dagstiden udtaler, at der aftenen før tilsynet blev givet en ble forkert på, hvilket har givet trykmærker og lækage i sengen.

Tilsynet bemærker, at der under et observationsstudie om aftenen observeres manglende anbrudsdato på øjendråber og en uhensigtsmæssig arbejdsgang ift. en borger, der er udskrevet tidligere på tilsynsdagen fra hospitalet.

Tilsynet bemærker, at størstedelen af borgerne oplever en del skiftende medarbejdere i aftenvagten, og at der er enkelte borgere, der oplever det utrygt, når vikarmedarbejdere leverer hjælpen, herunder:

- hjælp til personlig pleje.
- sondeernæring.
- efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer.
- professionel adfærd og kommunikation.

Tilsynet bemærker borgere, der ikke oplever selvbestemmelse, idet tidspunkterne for leveringen af hjælpen i aftentimerne opleves problematiske.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen indleder en dialog om korrekt påsætning og brug af inkontinente hjælpemidler.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sættes fokus på arbejdsgangen i forbindelse med udskrivelse af borgere fra hospital. Dertil anbefaler tilsynet, at der fortsat er fokus på korrekt mærkning af anbrudsdato på øjendråber.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres større kontinuitet i leveringen af hjælpen. Dertil, at ledelsen har målrettet opmærksomhed på vikarernes kompetenceniveau. Hertil anbefales det, at der arbejdes med at oprette eget vikarkorps.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sættes fokus på levering af hjælpen. Tilsynet anerkender, at ledelsen allerede er i gang med at imødekomme problematikken.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever, at samarbejdet med aftenvagten kan være problematisk ift., at aftenvagten ikke altid handler og følger op på de observationsnoter, som dagvagten beskriver i journalen.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen afdækker problematikken vedrørende opfølgning og samarbejde mellem dagvagten og aftenvagten.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever, at de ikke har den nødvendige tid til at kunne udføre dokumentation i forbindelse med deres arbejde.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på medarbejdernes oplevelse af at have for lidt tid til dokumentationsopgaven.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Hjemmeplejen AMA fik ved sidste års tilsyn anbefalinger i relation til hygiejne, håndtering af ikke-dispensérbar medicin, rengøring af hjælpemidler, kontinuiteten af medarbejdere og madleveringsservice.

Ledelsen beskriver hertil, hvordan der er arbejdet målrettet med hygiejneområdet. Ledelsen fortæller blandt andet, at der op til den årlige 'Hygiejneuge' har været et 'Brush-up' kursus for korrekt uniformsetikette samt anvendelse af værnemidler i de rette situationer. Dertil fortæller ledelsen, at der er indført en auditring af medarbejdernes overholdelse af uniformsetiketten, hvor gruppelederne hver anden uge ser på, hvem der er retmæssigt påklædt. Hertil er der udarbejdet en visuel 'smiley-ordning', så medarbejderne i de enkelte grupper kan følge med i, hvordan det går. I forhold til dette oplyser ledelsen, at de allerede ser forbedringer.

I forhold til anbefaling af håndteringen af ikke-dispensérbar medicin og anbrudsdato er der udviklet et helt nyt og konkret tiltag fra farmaceuten. Der er indført en etikette med fortrykt tekst, hvor der skal skrives anbruds- og holdbarhedsdato, og aktuelt er denne etiket ved at blive afprøvet i en mindre gruppe, inden den bliver fuld implementeret. Dertil fortæller ledelsen, at der generelt er stort fokus på medicinhåndtering, og at det er en del af det faste introduktionsprogram for nye medarbejdere. Efter tre måneders ansættelse vil farmaceuten udføre en opfølgning sammen med de nye medarbejdere for at sikre sig, at medarbejderne har fået de nødvendige kompetencer. Ydermere er der planer om at udvikle nye vejledningskort for medicinhåndteringen. I forhold til rengøring af hjælpemidler fortæller ledelsen, at dette ligeledes har været i fokus ifm. hygiejneugen, hvor diverse rengøringsklude med sæbe, sprit og klor er gennemgået med medarbejderne. Vedrørende anbefalingen om at sikre størst muligt kontinuitet blandt medarbejderne kan ledelsen fortælle, at det fortsat er et stort fokusområde. Ledelsen har afholdt borgermøder vedrørende 'Hvad er vigtigt for dig?'-indsatsen, og her fremgik det fra borgerne, at der er en høj grad af oplevet kontinuitet blandt borgerne. Ydermere fortæller ledelsen, at de har en opmærksomhed på, at vikarer eller afløsere er forberedt på borgerbesøgene ved, at de orienteres om borgerne ved de daglige tavlemøder om morgen.

Ledelsen kan herudover fortælle, at der ikke er vakante stillinger, og at det fortrinsvist er i weekenderne, at der bliver anvendt vikarer, men at der fremadrettet tænkes på at oprette et internt afløserkorps, så eksterne vikarer kan undgås. Afslutningsvist fortæller ledelsen om, at kommunens madservice har fået nye leverandører, og hvis borgerne oplever utilfredshed med madens kvalitet og smag, så bliver kritikken rettet mod afdelingen for Frit valg, så leverandøren får konstruktiv feedback. Ydermere er der generelt mere fokus på ernæring hos borgerne, hvor der blandt andet er indført startpakker for ernæring hos borgere, der lige er udskrevet fra hospitalet eller med andre ernæringsproblematikker.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen fortæller, at både farmaceuten og to gruppeledere aktuelt er i gang med Forbedringsagent-uddannelsen, hvor de i samarbejde med de faglige ledere er tovholdere for flere mindre udviklingstiltag i kvalitetsarbejdet, som alle er forankrede i forbedringsmodellen. Ledelsen nævner forbedringstiltag indenfor; Faldforebyggelse, hvor der f.eks. er opgaveoverdragelse fra sygeplejerske til social- og sundhedsassistent, Tidlig opsporing, hvor alle medarbejderne har fået et kursus i dette, Pakkebokse til medicin afhentning på kontoret, frem for apoteket, Fund af livløse borgere, hvor der udvikles en pixibog, UVI-forebyggelse og meget andet.

Dertil fortæller ledelsen at have et nyt simulationslokale til undervisningsbrug med alt klinisk udstyr, velfærdsteknologiske hjælpemidler og forflytningshjælpemidler.

Herudover har der været et projekt ift. 'den gode indlæggelse' i samarbejde med Amager Hospital, hvor der har været en indsats til at udfylde indlæggelsesrapporter fyldestgørende. Hertil er der udarbejdet en tjekliste, så medarbejderne ved, hvad der er vigtigt at skrive. Andre større indsatsområder i forhold til kvalitet og udvikling er ensomhedsindsatsen. Ledelsen fortæller, at dette aldrig mister fokus, for man kan blive ved med at udvikle tiltag. Aktuelt fortæller ledelsen, at der er 'Spis sammen uge', som er afviklet i samarbejde med ÆldreSagen, kommunen og Folkebevægelsen mod ensomhed. Ledelsen fortæller, at de har 'ensomhedsambassadører, som systematisk screener borgerne for ensomhed. Hertil rettes særlige indsatser, som f.eks. invitation til 'Spis sammen' eller 'Spis duo', som er til lejlighedsbundne borgere, der får besøg af en medarbejder, der spiser sammen med borgerne. Ledelsen fortæller også om stor succes med skærmbesøg, hvor der nu er 140 borgere, der har denne indsats. Dette er organiseret ved en skærmenhed, hvor der er uddannede 'skærm-ambassadører', der afvikler disse besøg.

Afslutningsvist fortæller ledelsen, at Hjemmeplejen generelt har et opsøgende fokus på at deltage i forskningsprojekter og udviklingstiltag, særligt på tværs af sektorer, idet den nye ældrereform lægger op til en forpligtelse på at tænke mere på tværs af sektorer for borgernes skyld.

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 samt håndtering af ikke-dispensérbar medicin med kortvarig holdbarhedsdato.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

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

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

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

Ledelsen fortæller herudover om udvikling og afprøvning af den nye samarbejdsmodel i organisationen mellem hjemmepleje, sygepleje og visitation, som hedder

'Tværfaglige teams med nærvisitation', hvor dette allerede opleves som en forbedring og effektivisering ift. medarbejdernes tid og borgernes oplevelse.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ledelsen ønsker, at tilsynet observerer særligt i forhold til medarbejdernes rehabiliterende indsats og det tværfaglige samarbejde.
Ledelsen har fået en tilbagemelding herpå ifm. med afrapporteringen.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:

Observationsstudie nr. 1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Under hele observationsstudiet opleves der en venlig, respektfuld og tilpasset dialog fra medarbejderen til borgeren. Indledningsvist bankes der på hoveddøren, inden den åbnes. Medarbejderen præsenterer sig ved navn, og hilser venligt på borgeren, der ligger i sin seng. Borgeren gengælder med et smil, og hilser tilbage. Medarbejderen og borgeren har derefter en løbende og tilpasset dialog om forskellige hverdagsemner og planer for resten af dagen. Efter, at borgeren har modtaget hjælpen til personlig pleje, sidder medarbejderen sammen med borgeren og venter på en bus, der skal bringe borgeren til et dagcenter. I ventetiden bliver der blandt andet kigget i aktivitetsbladet og talt om, hvilken arrangementer det kunne være relevant for borgerne at melde sig til.

Observationsstudie nr. 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ringer på døren, og borgeren åbner med en automatisk døråbner. Der hilses på borgeren, som ligger i sengen. Der er en venlig kommunikationsform, hvor der tales om hverdagsagtige ting, og hvor der også planlægges dagens opgaver. Medarbejderen er lyttende og udviser stor indsigt og forståelse for borgerens situation, og der observeres en god relation og et godt samspil mellem medarbejderen og borgeren.

Observationsstudie nr. 1 af aftenhjælp hos flere borgere:

Medarbejderen banker på døren, inden døren åbnes med Bekey. Medarbejderen hilser med det samme ved at præsentere sig ved navn, og dialogen med borgerne foregår i øjenhøjde. Under besøgene observeres der en venlig og imødekomende dialog med borgerne, hvor det opleves, at borgerne og medarbejderen har en god relation. Medarbejderen spørger ind til borgernes velbefindende, og ved et af borgerbesøgene fortæller borgeren at have været ved lægen pga. sløjhed, og til dette opleves medarbejderen meget lyttende og omsorgsfuld.

Observationsstudie nr. 2 af aftenhjælp hos flere borgere:

Medarbejderen ankommer til boligerne, og lukker sig ind med Bekey eller ringer på, hvorefter borgeren selv åbner døren. Der hilses venligt, og medarbejderen oplyser sit navn og informerer om, at det er hjemmeplejen. Under besøgene observeres en venlig og imødekommende dialog mellem medarbejderen og borgerne. Medarbejderen kender flere af borgerne, hvilket bidrager til en god stemning og atmosfære under de korte besøg. Selv når medarbejderen møder borgere, hun ikke har besøgt før, formår hun at skabe en tillidsfuld kommunikationsform. Medarbejderen sætter sig ofte ved siden af borgeren, og opretholder øjenkontakt under dialogen, hvilket styrker kommunikationen. Ved et af besøgene er der en pårørende til stede, og også her formår medarbejderen at skabe en venlig og imødekommende relation og dialog.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr.1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder løbende med en naturlig inddragelse af borgeren, og det opleves, at borgeren har stor medindflydelse på tilrettelæggelsen og udførelsen af hjælpen. Der spørges f.eks. ind til valget af tøj for dagen, og om borgeren har brug for mere tid på toilettet og ønsker til morgenmaden.

Observationsstudie nr. 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen spørger ind til borgerens tøjønsker, og finder efterfølgende dette i borgerens skab. De forskellige opgaver løses i samarbejde med borgeren, hvor det er tydeligt, at hjælpen leveres efter en fast plan, hvor borgeren dog flere gange selv giver udtryk for ønsker, som medarbejderen indretter plejen efter.

Observationsstudie nr. 1 af aftenhjælp hos flere borgere:

Medarbejderen arbejder med en stor opmærksomhed på, hvordan borgerne har det, og hvordan de ønsker hjælpen. For eksempel har medarbejderen flere besøg hos borgere, både tidligt og senere på aftenen, hvor medarbejderen spørger, om borgeren ønsker sine støttestrømper af nu eller senere. Flere af borgerne er glade for at kunne bestemme dette selv, idet de oplyser, at de nogle gange går tidligt i seng. Herudover oplyser medarbejderen, hvornår næste besøg er, og at der dagen efter kommer en afløser, idet medarbejderen har en fridag.

Observationsstudie nr. 2 af aftenhjælp hos flere borgere:

Medarbejderen inddrager borgerne aktivt under besøgene ved at spørge ind til, hvordan de ønsker hjælpen udført. I flere tilfælde drejer besøgene sig om øjendrypning og medicinering, og i et tilfælde leveres der hjælp til toiletbesøg. Her spørger medarbejderen ind til borgerens ønsker og behov, hvilket giver borgeren mulighed for selv at bestemme, og dermed skabes der tilfredshed og tryghed. I alle tilfælde oplyser medarbejderen, hvornår hun kommer igen, eller om der kommer en anden ved næste besøg, hvilket yderligere bidrager til borgernes følelse af tryghed og medbestemmelse

Rehabilitering

Observationsstudie nr.1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder med et rehabiliterende sigte under hele plejesituationen. Borgeren kan selv stå op fra sengen, og går med sin rollator ud til badeværelset, hvor medarbejderen har forberedt vaskeklude med og uden sæbe, som borgeren kan vaske sig med. Medarbejderen rækker borgeren håndklædet, så borgeren selv

kan tørre sig. Under hjælpen til støttestrømper og påklædning guider medarbejderen borgeren til at løfte henholdsvis arme og ben.

Observationsstudie nr. 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen medinddrager borgerens ressourcer, hvor borgeren er aktiv, og selv har meget stort fokus på at være deltagende i plejen og forflytningerne. I forbindelse med den øvre pleje, som borgeren ønsker skal leveres, mens borgeren sidder på sengekanten, er borgeren deltagende, og varetager selv dele af denne pleje, hvor medarbejderen blot giver borgeren kluden.

Observationsstudie nr. 1 af aftenhjælp hos flere borgere:

Medarbejderen arbejder med at inddrage borgernes ressourcer under besøgene. F.eks., når støttestrømperne tages af, afventer medarbejderen tålmodigt, imens borgerne får sat sig til rette i en god stol. Herefter guider medarbejderen borgerne til at løfte benene op på en skammel. I forbindelse med et besøg, hvor en borger skal have hjælp til nedre hygiejne i sengen, sørger medarbejderen for at støtte og guide borgeren til at vende og dreje sig og holde i sengehesten. Hertil er medarbejderen meget opmærksom på, at borgeren er gledet for langt ned i sengeenden. Medarbejderen får guidet borgeren til selv at trække sig tilbage i sengen ved hjælp af sengens indstillinger, brug af glidestykke samt guidning, og borgeren motiveres til at trække sig op med armene mod hovedgærdet. Borgeren udviser stor tilfredshed med at kunne dette selv på trods af sine nedsatte fysiske ressourcer.

Observationsstudie nr. 2 af aftenhjælp hos flere borgere:

Medarbejderen arbejder med at inddrage borgernes ressourcer under besøgene. F.eks. i forbindelse med hjælp til toiletbesøg, støttes borgeren kun let ved forflytning til bækkenstol, hvor borgeren selv opfordres til at tage bukserne op efterfølgende. Ved andre besøg spørges borgeren ind til, hvor medicinen opbevares, og medarbejderen opfordrer borgeren til at gå med ud i køkkenet og hente øjendråberne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er en særdeles respektfuld og anerkendende kommunikationsform i alle 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 nr.1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra en hensigtsmæssig organisering, og der opleves ingen forstyrrelser eller afbrydelser under hjælpen. Medarbejderen har sørget for at have værnemidler (handsker, håndsprit og forklæder) med i en pose. Borgerens personlige plejemedier og hjælpemidler (rollator, Doff N'Donner' og kørestol) er i umiddelbar nærhed. Hjælpen foregår på borgerens badeværelse, og herefter går borgeren selv ind i stuen, hvor borgeren spiser sin morgenmad ved sofabordet. Efter morgenmaden følges borgeren ud til fortovet, hvor borgeren siddende i sin kørestol og venter sammen med medarbejderen på bussen til dagcenteret.

Observationsstudie nr. 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Arbejdet er tilrettelagt, så hjælpen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvor der er et naturligt flow i opgaveløsningen, så der ikke er spildtid. Der er ikke afbrydelser eller andre forstyrrelser under plejen.

Observationsstudie nr. 1 af aftenhjælp hos flere borgere:

Medarbejderen orienterer sig i borgerens journaler inden afgang fra kontoret. Der til pakker medarbejderen en pose med værnemidler (handsker og forklæde) til hvert besøg. Medarbejderen orienterer sig på kørelisten og de tildelte tider for besøg. Besøgene aflægges i en hensigtsmæssig rækkefølge. Der opleves ingen afbrydelser eller forstyrrelser under besøgene.

Observationsstudie nr. 2 af aftenhjælp hos flere borgere:

Medarbejderen læser i borgernes journaler, før der køres ud på første del af ruten. Diverse værnemidler pakkes, og ruten forberedes. Der aftales med en anden medarbejder, hvornår de skal mødes ved besøg, hvor der skal være to til stede. Besøgene planlægges efter borgernes ønsker og med hensyn til, hvornår de forskellige borgere skal have deres medicin. I flere tilfælde ringer medarbejderen til borgere, og aftaler nærmere omkring tidspunktet for levering af besøget.

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, og at hjælpen gennemføres effektivt og uden unødige forstyrrelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:Observationsstudie nr.1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sørger for klargøring af morgenmaden samt afrydning efter plejen, og besøget afsluttes med at skraldet bæres ud. Borgeren deltager ikke i opgaverne, da borgeren har prioriteret sine ressourcer til at være aktiv i forhold til den personlig pleje.

Observationsstudie nr. 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen skifter sengetøj, og reder sengen, og affald samles i en pose, som medarbejderen tager med ud efter besøget. Der ryddes op i soveværelset, og sengebordet aftørres. Medarbejderen er iført forklæde og handsker under de praktiske opgaver, som skiftes relevant mellem opgaverne. Medarbejderen slutter besøget med at fylde diverse vandflasker, som sættes i køleskab, og en flaske gives til borgeren, som skal have den med til sit kontrolbesøg på hospitalet på tilsynsdagen.

Observationsstudie nr. 1 af aftenhjælp hos flere borgere:

Tilsynet observer ingen hjælp til praktisk støtte under aftenbesøgene.

Observationsstudie nr. 2 af aftenhjælp hos flere borgere:

Tilsynet observer ingen hjælp til praktisk støtte under aftenbesøgene.

Personlig støtte og plejeObservationsstudie nr. 1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen indleder hjælpen til den personlige pleje ved at iføre sig engangsforklæde og handsker. Medarbejderen arbejder efter de gældende faglige retningslinjer. Medarbejderen hjælper borgeren med at få nattøjet af og til at blive vasket på overkroppen. Medarbejderen har stor opmærksomhed på hudfolder, hvor der afvaskes forsigtigt, og aftørres grundigt, inden der smøres creme på. Medarbejderen skifter borgerens stomipose, og vasker huden forsigtigt rundt om stomien. Der sættes en ny pose på, og medarbejderen sørger for, at denne sidder korrekt. Herefter hjælpes borgeren med støttestrømper, hvor medarbejderen anvender hjælpemidlet 'Doff N'Donner'. Medarbejderen sikrer sig herefter, at strømperne sidder korrekt uden gener for borgeren. Efter hjælpen på badeværelset sørger medarbejderen for at udlevere tabletter til borgeren, og at dokumentere dette i omsorgsjournalen. Under plejen udføres der relevante handskeskift med desinfektion af hænderne.

Observationsstudie nr. 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen tager engangsforklæde og handsker på i entreen, og går derefter i gang med opgaverne. Der findes først tøj frem, og efterfølgende findes remedier frem til plejen. Plejen foregår i soveværelset. Medarbejderen hjælper først med nedre pleje i sengen, hvor dette udføres korrekt efter de hygiejniske principper. Herefter sættes bleen på efter borgerens anvisning, hvor der først smøres med barrierecreme. Borgeren fortæller, at der dagen før har været en medarbejder, der kun ville give ble på, imens borgeren stod op i Sara Steady, hvilket har gjort, at borgeren nu har fået nogle trykmærker efter bleen. Samtidigt har bleen ikke siddet ordentlig tæt, hvor den derfor er lækket under natten, og lagnet er blevet vådt. Der hjælpes efterfølgende med nedre påklædning.

Medarbejderen henter rent vand, og borgeren sætter sig op på sengekanten, hvor der foretages hjælp til støtte til øvre pleje, hvorefter borgeren forflyttes via Sara Steady til kørestol. Medarbejderen arbejder med sengen i en passende højde, og benytter sengens funktioner, når borgerens skal forflyttes rundt i sengen. Under plejen skifter medarbejderen relevant handsker mellem plejeopgaverne, og spritter hænderne mellem hver skift.

Observationsstudie nr. 1 af aftenhjælp hos flere borgere:

Medarbejderen udfører hjælp til aftagning af støttestrømper hos flere borgere. Hertil observerer tilsynet, at medarbejderen anvender 'Doff N'Donner' redskab til at rulle strømperne forsigtigt af. Dertil er medarbejderen meget opmærksom på borgernes hud, og smører benene med fugtighedscreme. Hos flere af borgerne sørger medarbejderen for, at der er frisk vand på bordet, inden boligen forlades, og samtidig gør medarbejderen opmærksom på, at borgerne skal huske at drikke tilstrækkeligt. Hos flere af borgerne skal medarbejderen udlevere dispenserede tabletter, og hertil sørger medarbejderen for at eftertælle på medicinlisten i Cura, inden udleveringen til borgerne. Medarbejderen anvender engangsforklæde, handsker og håndsprit under alle besøgene, og efterlever de infektionshygiejniske retningslinjer.

Observationsstudie nr. 2 af aftenhjælp hos flere borgere:

Medarbejderen udfører forskellige opgaver, hvor der observeres øjendrypning hos to borgere, hjælp til medicingivning fra dosispose og æske samt hjælp til toiletbesøg. I forbindelse med hjælp til toiletbesøg benytter medarbejderen engangsforklæde og handsker, og spritter hænderne relevant under besøget. Ved medicinopgaverne anvender medarbejderen engangshandsker ved håndtering af medicinen, og afspritter hænderne efter opgaven. I de to tilfælde, hvor borgerne skal have øjendråber, observeres det i et tilfælde, at der mangler anbrudsdato på

øjendråberne, og at det ikke er beskrevet i journalen, hvor dråberne opbevares. I det konkrete tilfælde kunne borgeren selv oplyse, hvor dråberne opbevares. Et besøg, som umiddelbart blot var planlagt som et medicinadministrationsbesøg, viser sig at være et lidt mere omfattende besøg, idet borgeren netop er kommet hjem fra hospitalet tidligere på dagen. Det første besøg i dagvagten er blevet leveret af en SSH-elev, hvor der derfor ikke ses at være taget hånd om medicinen, som borgeren har fået med hjem fra hospitalet. Det er vanskeligt at overskue borgerens medicinbeholdning, idet den umiddelbart ikke stemmer overens med det fysiske medicinskema, der er medgivet fra hospitalet, og medarbejderen har ikke fået opdateret medicinskemaet i Cura. Dertil har hustruen en del spørgsmål, som vidner om usikkerhed og manglende viden om medicinen. Herudover mangler der oplysning om, hvornår hjemme- og sygeplejen kommer.

Medarbejderen vælger at ringe til sygeplejersken, som oplyser, at medicinen er korrekt dispenseret fra hospitalets side, hvor der dog er lidt uoverensstemmelse i medicinskemaet, idet der står en hel tablet, hvor der kun menes en halv. Sygeplejersken påpeger desuden, at det er sygehusets ansvar, at medicinen er hældt korrekt op. Det bemærkes, at medarbejderen, som tilsynet kører med, ikke er helt inde i procedurerne på området, men samtidig også bliver bragt i en situation, som kunne være undgået, hvis der var taget hånd om medicinen om dagen

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt modtager tilfredsstillende hjælp til praktisk støtte og personlig pleje, baseret på deres individuelle behov og ønsker. En borger har dog en mindre god oplevelse, da borgeren dagen før tilsynet oplevede, at hjælpen til påsætning af ble ikke var faglig korrekt, hvilket har resulteret i trykmærker og lækage i sengen. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på en sundhedsfremme og forebyggende indsats. Det er dog tilsynet vurdering, at der i forbindelse med medicinbeholdningen i det ene aftenobservationsstudie manglede anbrudsdato på øjendråber samt faglig dokumentation i enkelte journaler i forhold til varetagelse af sundhedslovsindsatser. Endelig er det tilsynets vurdering, at der i forbindelse med en borgers udskrivelse fra hospital er behov for en mere målrettet indsats, for derved at sikre korrekt medicinering og for at imødekomme borgerens og ægtefællens aktuelle behov.

3.3 Interview med borgere

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

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Data:

Tilsynet interviewer tolv borgere, som alle tilkendegiver, at de har en god livskvalitet og oplever en generel tryghed ved levering af hjælpen fra medarbejderne. Borgerne fortæller bl.a. til tilsynet, at:

- *'Jeg er meget tryk... jeg har modtaget hjælp gennem 6-7 år, og de er utrolige omsorgsfulde... og de skriver ned, og husker det jeg siger'.*
- *'Jeg skal til et spisearrangement i dag hos hjemmeplejen. Jeg er inviteret, bliver hentet i taxi, og jeg glæder mig så meget!' (borgeren viser stolt sin invitation frem).*
- *'Jeg har en høj grad af livskvalitet, og det er takket være de dejlige medarbejdere, der sørger for at hjælpe mig hver dag... jeg er dybt taknemmelig for dem'.*

Dog er der enkelte borgere, der oplever det utrygt, når det er vikarer, der skal levere hjælpen, idet de ikke har de rette kompetencer. Borgerne fortæller forskellige oplevelser til tilsynet. F.eks. har en borger oplevet, at en medarbejder kom ind i boligen med handsker på, og begyndte at 'rode rundt', røre ved alting samt åbne køleskabet. En anden borger fortæller, at vikarer ikke altid ved, hvordan de skal give sondemad, og dette gør borgeren meget utryg. En tredje borger fortæller at være generel utryg, idet borgeren aldrig ved, hvem der kommer ind ad døren, da der ikke er mange faste medarbejdere om aftenen.

Selvbestemmelse

Borgerne oplyser til tilsynet, at de generelt oplever at have selvbestemme ifm. med hjælpen til pleje og støtte, som for eksempel, at medarbejderne er opmærksomme på at spørge ind til valg af tøj og mad mm.

Dog er der borgere, der oplyser ikke at opleve selvbestemmelse, idet tidspunkterne for leveringen af hjælpen i aftentimerne er problematiske. Der er for eksempel en borger, der oplever, at den varme mad bliver leveret kl. 15.30. Borgeren har spurgt, om tidspunktet kan ændres, men det er blev afslået og begrundet med, at *'det kan ikke lade sig gøre pga. ruten'*.

En anden borger oplyser, at en medarbejder kom for tidligt for at lægge borgeren i seng til natten. Borgeren fik dog sin datter til at klage over det, og nu er tiden ændret tilbage til et passende tidspunkt.

En tredje borger, der skal modtage sondemad med bestemte intervaller, har oplevet, at medarbejdere kommer op til to timer før det angivne tidspunkt i aftentimerne for at give sondemaden, og at dette blev begrundet med, at det passede bedre på ruten.

En fjerde borger påpeger i forhold til medbestemmelse, at man godt kunne se på aftenvagtens organisering. Tidligere har hjælpen fungeret godt om aftenen, hvor der var rimelig kontinuitet. Lige pludselig blev dette ændret uden videre, og der er nu ikke samme kontinuitet i levering af hjælpen om aftenen. Borgeren har kontaktede lederen om aftenen, og fik at vide, at denne beslutning ikke var til diskussion, og at borgerne ikke har medbestemmelse på dette område. I forbindelse med afrapportering fortæller ledelsen, at de er bekendt med, at der er udfordringer i aftentimerne, og særligt ifm. med leveringen af den varme mad. Hertil fortæller ledelsen, at de er i gang med at se på, om forskudte vagter kan løse problemet.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever tilfredsstillende forhold, hvor der er tryghed og oplevet livskvalitet ifm. leveringen af hjælpen. Dog er der borgere, der føler sig utrygge i visse situationer, grundet manglende kontinuitet blandt medarbejderne og brug af vikarer, der ikke har de nødvendige kompetencer. Dertil vurderer tilsynet, at borgerne oplever at have selvbestemmelse ifm. udførelsen af hjælpen, men ikke ift., hvornår hjælpen skal leveres, særligt i aftentimerne.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne:

Pleje og støtte

Data:

Alle borgerne oplever generelt, at de modtager en kvalificeret hjælp til deres personlig pleje og praktiske støtte, og at medarbejderne er opmærksomme på at ind-

drage deres ressourcer. Dog er der enkelte borgere, der oplyser, at nogle medarbejdere ikke har kompetencerne til at kunne udføre hjælpen ordentligt ift., hvad borgerne har brug for. Borgerne fortæller bl.a. til tilsynet, at:

- *'Jeg får al den hjælp, jeg har behov for. Kvaliteten er god, absolut. Jeg prøver så vidt jeg kan at hjælpe til selv.... De ringer ofte, inden de kommer. Jeg har svær gigt, og den der skal hjælpe mig med den personlige pleje skal kende mig'.*
- *'Jeg får hjælp til at få tømt kolber og til bad tirsdag og torsdag... det er tip-top kvalitet. Jeg gør selv det, jeg kan under badet, og så hjælper de med ryg og hår'.*
- *'De er gode nok til at sætte mig i gang med det, jeg selv kan, og de hjælper mig godt'.*
- *'De er de mest fantastiske mennesker på jorden, og jeg er dybt taknemmelig for deres hjælp!'.* (Borgeren oplyser samtidigt til tilsynet at være i gang med at skrive et oplæg til en avis og en hjemmeside, hvor borgeren vil gøre opmærksom på sin taknemmelig for hjemmeplejen).
- *'Det er en god hjælp, jeg får på badeværelset, - de hjælper mig med bad og sådan... det er grundig hjælp. Jeg gør det, jeg selv kan, og så er vi fælles om de andre ting, hvor det kniber lidt'.*
- *'Det fungerer godt, og jeg hjælper selv til ved vask. De giver mig tingene - og så kan jeg selv. I forhold til hygiejne er der nogle, der klæder sig ud med forklæde og handsker, og andre der tager det lidt lettere'.*
- *'Hjælpen er meget varieret, hvor der er en oplevelse af, at nogle kommer fra gaden, og aldrig har prøvet det før. En medarbejder kunne f.eks. ikke finde ud af at hjælpe med at give underbukser på. De faste medarbejdere leverer en god hjælp, og har stor forståelse for, at jeg har meget få kræfter, og at disse skal prioriteres'. Borgeren oplyser i øvrigt til tilsynet, at medarbejderne ikke vil klippe fingerneglene, hvortil de blot svarer 'det må vi ikke'.*

Observation

Tilsynet foretager observation af borgere, boliger og hjælpemidler under de gennemførte interviews. Alle boliger fremstår renholdte og ryddelige. Det samme gælder generelt borgernes hjælpemidler, fraset en kørestol, som fremstår med manglende rengøring. Borgernes tilstand bærer generelt præg af at være svarende til habitus, samt at den tildelte indsats svarer til borgernes behov. Tilsynet kan konstatere (jf. ovenstående borgers udtalelser), at borgerens fingernegle er lange og lidt flossede i kanterne.

Kontinuitet i støtten

Alle borgerne oplyser, at de oplever kontinuitet af faste medarbejdere i dagvagten, og at aftaler og tidspunkter bliver overholdt. Derimod oplyser de fleste af borgerne, at de oplever en del skiftende medarbejdere i aftenvagten, hvoraf en stor andel af dem er vikarer.

Borgerne fortæller bl.a. til tilsynet:

- *'Jeg har de samme faste medarbejdere, der hjælper mig om dagen, men aftenvagten fungerer ikke så godt i øjeblikket - der kommer mange nye, og jeg skal sætte dem ind i det hele igen... de kommer mellem kl.16-18, og det er for bredt et tidsrum. Det har stået på en måneds tid... og jeg har talt med kontoret om det... - håber snart det kommer i system'.*
- *'Jeg har mine faste om dagen, men der har været en periode med ustabilitet i aftenvagten... jeg tror nu, at der er ved at være styr på det igen, efter at jeg har talt med kontoret'.*
- *'Jeg har haft vikar på i hver i aften i tre måneder - det er et problem ift., at de ikke kender sonden, og hvordan de skal hjælpe mig'.*

- *'Til personlig pleje er det mest de samme, der kommer, og jeg oplever, at der bliver fulgt op på aftaler, det er så fint det hele'.*
- *'Det er mest om aftenen, at der kommer forskellige medarbejdere... jeg har klaget over det... om dagen er der rimelig kontinuert'.*
- *'Der kommer hundredvis af afløsere, og det er meget anstrengende for en gamle gut som mig. Ved godt, at det er svært at skaffe personale, men det opleves problematisk'.*
- *'Der er også meget forskellighed i forhold til, hvornår hjælpen leveres. Nogle gange bliver jeg lagt i seng ved 21-tiden, og så kommer de først sent om formiddagen og tager mig op, det er meget lang tid at ligge i sengen, jeg har sammenfald i ryggen og mange smerter'.*

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever en tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsats, og de udtrykker at modtage en kvalificeret hjælp, når denne gives af faste medarbejdere. Tilsynet vurderer hertil, at borgerne oplever god kontinuitet om dagen blandt medarbejderne, men at der er store udfordringer i aftenvagten ift. at sikre kontinuiteten. Dertil at sikre, at vikarer har de rette kompetencer til at udføre hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket generelt også gælder for borgernes hjælpemidler, fraset en kørestol, som fremstår mindre ren.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Borgerne giver generelt udtryk for, at medarbejderne - såvel faste 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:

- *'De tre faste medarbejdere jeg har... de er så gode og søde... der er selvfølgelig nogle andre indimellem... de er knap sådan.. men ikke noget jeg vil klage over'.*
- *'Vi har det så godt... vi griner tit... vi taler i en bestemt jargon - men det er respektfuldt'.*
- *'De taler pænt, og respekter mig. For eksempel er der en medarbejder, der kommer ind uden sit overtøj på. Jeg spurgte hende, hvor hun gjorde af sin frakke. og hun svarede, at denne havde hun lagt i opgangen, da hun netop var kommet fra et hjem, hvor der blev røget'.*
Borgeren fremhæver denne gestus, og oplever, at dette er stor omsorg og betænksomhed fra medarbejderens side.

Dog er der enkelte borgere, der har oplevet en mindre professionel adfærd, særligt fra vikarer. En borger oplyser, at vikarer sjældent præsenterer sig ved navn, og en anden borger fortæller, at en vikar har sagt; *'jeg gider ikke køre helt herud igen senere'*, da borgeren spurgte ind til, hvorfor hendes besøg var så tidligt på aften. En tredje borger oplyser, at medarbejderne altid er meget fortravlede, så man nogle gange føler sig til besvær.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at de faste medarbejdere har en meget venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, og at der ligeledes udvises respekt for deres privatliv. Dertil vurderer tilsynet, at særligt vikarer har en mindre professionel og respektfuld adfærd over for borgerne.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Tre ud af de 12 borgere oplyser til tilsynet at modtage *madservice* fra kommunen. Dertil udtrykker alle tre borgere stor tilfredshed med madens kvalitet, variation og smag. Nogle af borgerne siger:

- *'Jeg er meget tilfreds, det er meget bedre, end hvis jeg selv skulle lave den'.*
- *'Jeg modtager varm mad fra kommunen - det kan være lidt ensformigt, men den er veltillavet. Det fungerer fint'.*
- *'Det fungerer fint, maden er god nok'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de borgere, der modtager *madservice*, er særdeles tilfredse med madens smag og kvalitet.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere 5 - 1 fra hver gruppe

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

I forhold til kvalitetsarbejdet er der lokale forbedringsteams i hver gruppe. En medarbejder nævner at være med i forhold til faldforebyggelse. Derudover er der fokus på hygiejne, hvor der arbejdes særligt med uniformsetiketten. Kitlen skal være lukket, der må ikke bæres smykker, og bluse under kitlen må ikke have lange ærmer.

Medarbejderne beskriver, at de hver morgen bliver tjekket, og at evt. mangler noteres ned, og gives videre til ledelsen. Der er en mindre 'konkurrence' mellem grupperne, hvor sygeplejen fører lige nu. Der er dog lidt forskellige målepunkter på området, hvilket medarbejderne oplever som forkeret.

Der er også opmærksomhed på tidlig opsporing af begyndende sygdom, og her nævnes ensomhed og andre helbredsmaessige problemstillinger. Medarbejderne nævner, hvordan de anvender et 'Tidligt opsporingsskema' i journalen, som et anvendeligt redskab til at kunne dokumentere i hverdagen. Ydermere nævner medarbejderne et nyt projekt - TTN, *Tværfgaglige Teams med Nærvisitation* - som er ved at blive afprøvet. Det er dog fortsat i minifasen, og afprøves kun i nogle grupper.

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 nævner, at kommunikationsformen til borgerne tager udgangspunkt i borgernes situation og mødet med borgeren. Medarbejderen beskriver, at de vægter deres jargon og dialogtype efter borgerens mentale og kognitive niveau. Ved borgere med hukommelsesproblematikker er der fokus på en tydelig og rolig kommunikationsform, hvor der er øjenkontakt og tilpasset kommunikation. Dertil anvendes der altid Id-kort med navn, så borgerne altid kender til medarbejdernes identitet.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne beskriver ift. at imødekomme borgernes selvbestemmelse, at det er vigtigt at høre borgerens ønsker og ikke sætte mål, som borgeren ikke er medinddraget i. En medarbejder beskriver, at selvbestemmelse vægtes højt, fx hvis en borger ikke ønsker bad, respekteres dette, hvor der samtidig er opmærksomhed på, om borgeren er soigneret, og har en acceptabel hygiejne. Der arbejdes med at motivere og medinddrage borgerne i plejen, og derved få borgerne til at se nødvendigheden af plejen. Medarbejderne beskriver desuden, at gode tilgange og metoder beskrives i besøgsplanen, så andre medarbejdere kan tilgå borgeren på samme vis. Medarbejderne påpeger dog, at nogle borgere foretrækker, at hjælpen kun leveres af en bestemt medarbejder, hvor dette ikke altid er muligt at imødekomme.
Rehabilitering	Medarbejderne beskriver, at en rehabiliterende tilgang er at inddrage borgernes ressourcer i opgaverne. Nogle borgere skal afledes lidt, dette kan gøres ved at sætte musik på under plejen, så går det ofte lidt bedre, og borgeren finder ro og er lettere at motivere til deltagelse i plejen. Medarbejderne giver eksempler på, hvordan borgernes ressourcer medinddrages i forhold til den praktiske og personlige pleje.
Livets afslutning	Borgernes ønsker i forhold til genoplivning står i CURA. I de tilfælde, hvor dette ikke er dokumenteret, kontaktes egen læge, så der kan blive taget stilling. Alle borgere over 100 år har fået udarbejdet en plan i tilfælde af, at de skulle blive dårlige. Tilsynet spørger ind til arbejdsgangen på området, hvor medarbejderne svarer, at der ikke er en fast procedure på området.

Samarbejde

Medarbejderne oplyser, ifm. med udskrivelse af borgere fra hospitalet, at borgerne altid drøftes på tavlemødet, hvor alle forskellige faggrupper medinddrages, f.eks. fysioterapeut og ergoterapeut. Ved visitering af vurderingsblokkene er der også altid en tværfaglig tilstedeværelse ved besøget i borgerens bolig. I enkelte tilfælde underviser terapeuterne f.eks. i dysfagi, så alle er klædt på til at varetage de særlige opgaver der kan være omkring dysfagi-problematikker.

Medarbejderne påpeger, at det første besøg efter udskrivelse altid varetages af en social- og sundhedsassistent, hvor der efterfølgende ofte kommer en forflytningsvejleder for at sikre, at der bliver udarbejdet en APV-vurdering.

Medarbejderne beskriver gode muligheder for at udveksle viden og erfaringer ved tavlemøderne, som afholdes på lidt forskelligt vis i hver gruppe, men dog minimum en gang om dagen. Der udveksles viden, og hvordan borgeren kan hjælpes bedst muligt. Under tavlemøderne dokumenteres der løbende i Cura.

Der er jævnlig kontakt til sygeplejerskerne, og ud over, at de deltager ved tavlemøderne, kontaktes de altid ved forværring i en borgers tilstand. I forbindelse med f.eks. sårpleje kan der også sendes billeder af såret til sygeplejersken.

I akutte tilfælde ringes eller skrives en akutopgave til sygeplejen, hvor det altid opleves, at der handles hurtigt.

Medarbejderne beskriver, at der generelt er et godt samarbejde indbyrdes i grupperne og på tværs af disse. Dog nævnes det, at samarbejdet med aftenvagten halter lidt. Medarbejderne oplever, at de skriver til aftenvagten, men at aftenvagten ofte ikke læser beskeden eller ikke handler på den den.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende og faglig reflekteret måde kan beskrive, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd. Herudover vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer borgernes autonomi og medindflydelse.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes kan forklare, hvordan de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og hvordan de indgår i det tværfaglige samarbejde omkring borgerne. Dertil vurderer tilsynet, at der ud fra medarbejdernes udtalelse og oplysninger er udfordringer ift. samarbejdet med aftenvagten, særligt ifm. opfølgning på observationsnotater i journalen.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne fortæller, at tryghed skabes ved et godt relationsarbejde, hvor medarbejderne nævner, at kontinuitet er vigtigt for borgerne, og at det skaber tryghed. Arbejdet i mindre teams omkring borgerne sikrer også tryghed for borgerne. I forhold til nødkald er dette også med til at sikre tryghed, det er dog svært at få bevilget et nødkald, og det kan opleves lidt problematisk for borgerne.

I forbindelse med ændringer i borgernes helbredstilstand fortages der altid TOBS-målinger. Medarbejderne nævner, at dette kunne f.eks. være ved konfusion, nedsat appetit mm. Ved mistanke om UVI foretages der en vurdering af, om der skal sendes en dyrkning af urin til egen læge. Ved nedsat appetit tilbydes der regelmæssige vægtkontroller og ernæringscreening.

Medarbejderne fortæller også, at de screener borgerne for ensomhed og hukommelsesproblematikker, som danner grundlag for henvendelse til en læge.

Der arbejdes også med screeninger i forhold til 'Skærmbesøg', hvor dette er en stor succes for flere borgere, der derved føler sig mere frie, og ikke så afhængige af at skulle vente på, at hjemmeplejen kommer i hjemmet.

Medarbejderne oplever, at de har fokus på hygiejne, hvor der i tilfælde af smitterisiko beskrives på forsiden af Cura, hvilke forholdsregler der skal tages ved besøg hos borgeren. Dertil fortæller medarbejderne, at der er mapper på kontoret om hygiejne. I forbindelse med den daglige hygiejne ved personlig pleje anvendes der altid engangsforklæde og handsker. Medarbejderne beskriver, at de hver dag pakker remedier og værnemidler, som de selv medbringer i deres taske.

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:

Medarbejderen beskriver, at de om morgen får tildelt en kørerute, hvor der dog er mulighed for at lave mindre ændringer, så borgernes behov og individuelle ønsker tilgodeses. I forbindelse med besøg, hvor der skal være to medarbejdere til stede, aftales der tid for, hvornår besøget skal afvikles. Som tidligere nævnt medbringer medarbejderne selv værnemidler, og ved ændringer i borgernes tilstand tilkaldes en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske. Medarbejderne beskriver, at en ny ordning med, at Visitationen er med ude i grupperne, er ved at blive afprøvet nogle steder. Medarbejderne beskriver dette som en god ordning, som de ser frem til.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

I forhold til dokumentationsarbejdet beskriver medarbejderne, at de ikke oplever at have den nødvendige tid til at kunne få dokumenteret ordentligt. Der er ca. 15 minutter om dagen til dokumentationsarbejde, og medarbejderne finder ikke dette tilstrækkeligt. En medarbejder oplyser, at hun altid skriver i punktform, da hun ikke har tid til at formulere sig i prosa, hvilket frustrerer medarbejderen. Dertil giver medarbejderne forskellige eksempler på, at de må lave deres dokumentationsarbejde uden for arbejdstiden og i spisepausen. Der er dog lidt forskellige meninger, da enkelte medarbejdere oplever, at der er lydhørighed, og at der gives mere tid til dokumentationsarbejdet. Medarbejderne beskriver, at de oplever gode muligheder for at få hjælp og støtte til at lave dokumentationsarbejdet, men at der er blot for lidt tid til dette.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne oplyser, at der arbejdes ud fra indsatskataloget, som findes på kontoret. I dette kan det ses, hvilke kriterier der er for opgaverne, og hvem der må udføre indsatserne. Indsatskataloget benyttes dagligt. I handlingsanvisningerne kan man se, hvordan indsatserne skal leveres. Dertil er der også VAR-portalen med de forskellige kliniske procedurer, som dog benyttes i et begrænset omfang, da det kan være udfordrende at fremsøge den præcise procedure pga. søgefunktionen i systemet. Medarbejderne påpeger dog, at hvis der er tvivl ved en indsats, benyttes VAR eller en social- og sundhedsassistent /sygeplejerske kontaktes.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet og for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne har udfordringer i varierende grad ift. til at have tid til at udføre et tilstrækkeligt dokumentationsarbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne redegør for arbejdet med besøgsplanen, og de fortæller, at besøgsplanen skal udfyldes hos alle borgerne og være udfyldt, så alle kan løse opgaven uden tvivl. Alle medarbejderne skal kunne hjælpe borgeren ud fra den aktuelle besøgsplan. Besøgsplanen er opbygget systematisk, så den er let læselig, og kan anvendes af alle. Det er alles ansvar, at planen er opdateret, hvor det dog primært er kontaktpersonen, der reviderer planen ved ændringer i funktionsevnen. Medarbejderne fortæller, at en god besøgsplan skal være struktureret opbygget, hvor der først beskrives lidt om borgeren ved en kort præstation af borgerens ressourcer og særlige opmærksomheder, hvorefter de forskellige besøg beskrives med handlevejledende beskrivelser af hjælpen. Dertil er der en ugedagsplan, hvor det beskrives, hvad borgeren har af faste planer de enkelte dage, f.eks. hvilke dage der er indkøb, dagcenter, rengøring mv.

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 2024" 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, f.eks. 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 2024". 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

Jeg har umiddelbart ikke nogen kommentarer

Med venlig hilsen

Annette Westengaard Gyldengren
Hjemmeplejeleder
Hjemmesygeplejen og Hjemmeplejen Amager

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som f.eks. økonomi, ledelse, evaluering m.m.