



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Hjemmeplejen Bispebjerg og Nørrebro (BIN)

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	11
3.3 Interview med borgere	16
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	20
4. Tilsynets formål og metode	26
4.1 Formål	26
4.2 Metode	26
4.3 Vurderingsskema	27
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	27
5. Yderligere oplysninger	28
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	29
Om BDO	30

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: Hjemmeplejen Bispebjerg/Nørrebro (BIN), Fensmarkgade 65, 2200 København N

Leder: Tina Kjærgaard

Dato for tilsynsbesøg: Den 25., 26. og 27. november 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos tolv borgere. Hjemmeplejen har før tilsynet modtaget lister fra BDO med udvalgte borgere.
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (tre social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent og en ergoterapeut)

Tilsynet i Hjemmeplejen BIN omfatter tilsyn i aftentimer.

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

Tilsynsførende:

Christina Ryel, Sygeplejerske og Manager

Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske og Director

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn i Hjemmeplejen Bispebjerg/Nørrebro (BIN).

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

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der er en særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side i observationsstudierne. Borgerne sikres selvbestemmelse, og de støttes i at anvende deres ressourcer i forbindelse med plejen og støtten. Tilsynet vurderer, at plejen i alle fire observationsstudier er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt - både selvstændigt og i samarbejde med kolleger - og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt modtager en tilfredsstillende hjælp til praktisk støtte, fraset i et tilfælde, hvor borgerens hjem samt hjemmeplejens remedier fremstår rodet. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt modtager en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, dog vurderer tilsynet, at der i et hjem anvendes mindre anvendelige vaskeklude til personlig pleje. Tilsynet vurderer, at medarbejderne udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer, herunder at arbejde korrekt med hygiejne. Det er tilsynets vurdering, at medicopbevaringen i et hjem ikke lever op til gældende retningslinjer, samt at medarbejderne ikke rettidigt sikrer korrekt medicinadministration.

Interview med borgere:

Det er tilsynets vurdering, at borgerne i tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen BIN. Fraset tre borgere, der oplever mindre tryghed ved ikke faste medarbejdere samt vikarer. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. Fire borgere oplever dog, at selvbestemmelsen ind imellem påvirkes af manglende forståelse og viden om borgerens situation. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsatser, og de udtrykker, at de modtager en hjælp af tilfredsstillende kvalitet. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede og i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, mens nogle borgere også oplever manglende kontinuitet, både med mange forskellige faste medarbejdere og vikarer. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever, at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, og at der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv. Borgernes udtalelser vedrører såvel faste medarbejdere som vikarer. To borgere oplever dog medarbejderne som fortravlede. Tilsynet vurderer, at de fem borgere, der modtager den kommunale madservice, ikke alle er lige tilfredse, og en borger kritiserer hhv., at maden ikke er varm, at den varierende i kvalitet, samt at leveringen ikke er stabil.

Gruppeinterview af medarbejdere:

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

og fagligt reflekteret måde beskrive, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd. Ydermere vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer 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 besøgsplanerne

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling i Hjemmeplejen Bispebjerg/Nørrebro:

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker i relation til observationsstudierne, at:

- Et hjem fremstår rodet og uordentligt pga. manglende oprydning af bl.a. hjemmeplejens remedier.
- Opbevaring af en borgers medicin ikke lever op til retningslinjerne.
- En medarbejder ikke rettidigt har kontrolleret for korrekt medicinadministration.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter et fokus på håndtering af hjemmeplejens remedier i borgernes hjem samt oprydning efter endt pleje.

Tilsynet anbefaler en målrettet indsats i forhold til opbevaring af medicin i borgernes hjem, herunder kontrol af overholdelse af holdbarhedsdatoer, anbrudsdatoer og mærkning med navn og CPR-nummer på medicindispenseringsæsker.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en målrettet opmærksomhed på korrekt medicinadministration.

Tilsynet bemærker, at fem borgere oplever manglende tryghed og mulighed for selvbestemmelse.

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

Tilsynet bemærker, at fire borgere oplever, at hjælpen til personlig pleje kan være mangelfuld og fortravlet, samt at over halvdelen af borgerne oplever manglende kontinuitet, især når hjælpen varetages af medarbejdere, der ikke kender borgeren, eller når hjælpen varetages af vikarer.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter deres målrettede indsats med at sikre størst mulig kontinuitet for borgerne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen arbejder med kulturen omkring italesættelsen af travlhed og manglende viden om opgaveplanlægningen hos borgerne.

Tilsynet bemærker, at to borgere oplever, at medarbejdernes travlhed påvirker kommunikationen u hensigtsmæssigt.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på medarbejdernes håndtering af travlhed, så det ikke påvirker kommunikationen med borgerne.

Tilsynet bemærker, at en borger udtrykker utilfredshed med madens kvalitet og leveringen af maden.

Tilsynet anbefaler, at forvaltningen i Københavns Kommune kontakter madleverandøren og formidler borgernes utilfredshed. Dette med henblik på at understøtte madleverandørens kvalitetsudvikling.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Ved tilsynet i 2023 fik hjemmeplejen BIN en anbefaling om; at sikre den borgeroplevende kontinuitet, at sikre arbejdsgange for delegering af sundhedslovsydelser, at overholde de hygiejniske retningslinjer, at sikre bevidsthed om GDPR-lovgivning, vikarernes brug af besøgsplanen, rengøring af hjælpemidler samt opmærksomhed på medarbejdernes dokumentationsmuligheder.

Ledelsen fortæller, at anbefalingen vedrørende kontinuitet er et vedvarende fokusområde i hjemmeplejen, som der er arbejdet med på flere planer. Hovedsageligt arbejder ledelsen med at nedsætte forbruget af eksterne vikarer for dermed at øge borgernes oplevelse af kontinuitet. Ledelsen fortæller, at der er ansat flere timelønnede medarbejdere, og at de elever, der er under uddannelse i BIN, ligeledes tilbydes at være timelønnede. Ledelsen monitorerer kontinuiteten, og der ses især udfordringer i aftenvagten, grundet flere langtidssygemeldinger. Dagvagten viser øget kontinuitet i den sidste måling, men ledelsen arbejder fortsat med at forbedre området.

For at gøre borgernes oplevelse af kontinuitet bedre har ledelsen ligeledes fokuseret på udarbejdelse af veldokumenterede besøgsplaner, hvilket bl.a. har betydet, at dokumentationsnetværket i BIN har bistået med at genintroducere medarbejderne til arbejdsgangen for besøgsplanen.

Ledelsen beskriver, at der er planlagt en kickstart af omorganisering til Tværfaglige Teams med nærvisitation (TTN), der formodentligvis også vil øge borgernes oplevelse af kontinuitet. Ledelsen fortæller, at der allerede er opstartet overlapsmøder mellem dag- og aftenvagter, samt at sygeplejerskerne er blevet tilknyttet de enkelte hjemmeplejegrupper.

Ledelsen har arbejdet med anbefalingen i forhold til overdragelse af sundhedslovsydelser ved at indarbejde mikro-læringsforløb for medicin håndtering. Forløbene er en del af introduktionen af nye medarbejdere, der varetages ved farmaceuten, der er ansat i BIN. Ledelsen har ligeledes indsat undervisning i medicin håndtering i årshjulet for BIN, hvor der nu er netværksmøder og undervisningstiltag i fast kadence.

Ledelsen beskriver yderligere, at sygeplejerskerne nu er selvvisiterende, hvilket har bevirket, at der ved opgaveoverdragelse til andre faggrupper arbejdes med faste evalueringer af de opgaveoverdragede indsatser. Alle sundhedslovsydelser har tilknyttet et mikro-læringsforløb, som medarbejderne skal gennemgå for at kunne udføre en opgaveoverdragelse. Ledelsen beskriver, at det er den enkelte hjemmeplejeenhed, der beslutter, hvilke sundhedslovsydelser der kan overdrages med udgangspunkt i indsatskataloget fra Københavns Kommune og på baggrund af de kompetencer, der er til stede i teamet/gruppen.

I relation til anbefalingen om håndhygiejne beskriver ledelsen, at der er afholdt hygiejneuge i efteråret, hvor der er genopfrisket korrekt håndhygiejne. Ledelsen fortæller, at det er et område, som ledelsen ser meget restriktivt på, både i forhold til brug af uniform og håndhygiejne. Ledelsen beskriver, at flere vikarer er afvist, idet de er mødt op med kunstige negle. Københavns Kommune tilbyder et kursus i hygiejne, som udvalgte medarbejderne har været på, for efterfølgende at medvir-

ker i hygiejnenetværket i BIN. Hygiejnenetværket har bl.a. haft fokus på håndtering af handsker i uniformslommerne, og hvordan man håndterer korrekt hygiejne i borgernes hjem.

Anbefalingen om GDPR-regler og tavshedspligt er taget op ved personalemøder, hvor der er italesat, at kommunikation af borgerfølsomme oplysninger ikke er tilladt, når andre borgere er til stede. Tavshedspligten er ligeledes en del af introduktionsprogrammet for nye medarbejdere, og alle medarbejdere får genopfrisket deres viden med e-learning i GDPR hvert andet år.

Ledelsen fortæller i forhold til anbefalingen omkring vikarernes brug af besøgsplanen, at der er udviklet en vikarseddel. Vikarsedlen beskriver rammer og regler for vikarer i BIN. Det er derved blevet mere tydeligt, hvad der forventes af vikarerne.

Med hensyn til rengøring af hjælpemidlerne i borgernes hjem er det besluttet, at indsatsen skal beskrives i besøgsplanerne som en del af beskrivelserne af de praktiske opgaver, så denne opgave ikke bliver overset

Ledelsen beskriver, at anbefalingen omkring medarbejdernes muligheder for at få tid til dokumentationen er håndteret, så medarbejderne har fastlagt dokumentationstid, alt efter deres uddannelsesbaggrund. Ledelsen fortæller, at der er fokus på at dokumentere i borgernes hjem, for at dokumentationen bliver tidstro, fx i forhold til medicinadministrationen. Ledelsen fortæller, at medarbejderne altid kan bede om mere tid til dokumentationsarbejdet, hvis der er en besøgsplan eller anden dokumentation, der er tidskrævende.

Afslutningsvis fortæller ledelsen, at Københavns Kommune har købt adgang til alle medarbejdere til app'en IntoWords, der understøtter medarbejdernes dokumentationspraksis. Tillidsrepræsentanten i BIN er engageret i at få kollegaerne til at anvende app'en, da den bidrager til at forbedre og lette medarbejderens skriftlige faglighed. Københavns Kommune har ligeledes undervisning af tosprogede medarbejdere for at styrke både deres danske talekundskaber og dokumentationen.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen fortæller, at der det seneste år bl.a. har været fokus på medicin håndteringen i BIN. Farmaceuten er tovholder i medicinnetværket, og de mødes seks gange årligt, hvor der udarbejdes kontinuerligt medicinaudits. Medicinnetværket arbejder ud fra de indrapporterede UTH og via PDSA-metoden med at afprøve forskellige forbedringstiltag, fx i forhold til dokumentation og kvittering af ikke-dispensérbar medicin.

Ledelsen beskriver, at der er arbejdet med en investeringscase omkring det rehabiliterende fokus i hjemmeplejen. Investeringscasen har givet mulighed for ansættelse af to terapeuter i BIN, der arbejder målrettede med borgernes rehabiliteringspotentiale. Terapeuterne er en fast del af mødestrukturen sammen med medarbejderne, og de tager fx på besøg med medarbejderne for at samarbejde om rehabiliteringsopgaverne. Terapeuterne har ligeledes selvstændige besøg hos borgere, hvor der arbejdes med fokus på selvstændig varetagelse af støttestrømper og brug af hjælpemidler.

Arbejdet med omstilling til tværfaglige teams med nærvisitation er ligeledes i fokus i BIN, og der er nedsat en omstillingsgruppe, som er bredt forankret med både medarbejdere og ledere. Ledelsen fortæller, at alle medarbejderne har deltaget i et kursus om professionel borger- og pårørendedialog, der både skal give medarbejderne dialogredskaber i borgersamarbejdet, men også et fælles fagligt sprog i dialogerne om borgerne i de nye TTN.

Herudover beskriver ledelsen, at der løbende er mikro-læringsforløb for medarbejderne ved fx inkontinenssygeplejerskerne, der laver opfølgning på nedre hygiejne, eller ved sårsygeplejerskerne, der følger op på sår- og kompressionsbehandlinger.

Afslutningsvist nævner ledelsen, at der er frikøbt timer til to medarbejdere, der skal arbejde med inddragelse af civilsamfundet i et projekt om, at borgere skal hjælpe borgere med at benytte hjælpemidler. Medarbejderne arbejder ud fra læringslejligheden i lokalområdet ved Utterslevgård.

Tilsynets samlede vurdering - 2

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

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Hjemmeplejens kvalitetsarbejdet er organiseret med områdeopdelte netværksgrupper, hvor alle de forskellige faggrupper er repræsenterede. Nogle netværk er tværfaglige, og nogle er monofaglige. Alle netværksgrupper har fastlagte møder hen over året. Ledelsen beskriver, at dele af ledelsen og de faglige medarbejdere har været ramt af sygdom, men at hjemmeplejen har fået støtte fra de faglige konsulenter fra Københavns Kommune. Konsulenterne har bl.a. bistået med dokumentationsnetværket, hygiejnenetværket og introduktion af nye medarbejdere i BIN, og de er dermed medvirkende til at drive hverdagen i forhold til de faglige områder.

Ledelsen beskriver, at der i ledelsesgruppen arbejdes med at inkorporere data-dreven ledelse, fx ved at mødes ved en 'Data-tavle', hvor de forskellige data fra fx forbedringsarbejdet benyttes til at styre kvalitetsarbejdet.

Ledelsen fortæller, at der som forberedelse til TTN er omorganiseret i ledelsen af enhederne. Således er der fortsat ledere af Bispebjerg- og Nørrebrogrupperne, men nu også en tværgående gruppe med ledelse af bl.a. en ernæringskonsulent, forebyggere, farmaceut og demenssygeplejerske samt en leder for dagvagtssygeplejkerne. Der er ligeledes tiltag rettet mod TTN, hvor medarbejderne mødes til daglige tværfaglige morgenmøder og ugentlige tværfaglige borgermøder.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen arbejder særdeles målrettet med kvalitetsarbejdet, og at hjemmeplejen har en organisering, der understøtter faglig ledelse og fremadrettet 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 lægger mærke til:

- Den rehabiliterende tilgang til borgerne.
- Benyttes der relevante hjælpemidler?

Ledelsen har fået en tilbagemelding herpå ifm. med afrapporteringen.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere</u> Medarbejderne er i gang med den øvre pleje, og de har udført nedre pleje, da tilsynet ankommer. Medarbejderne er meget smilende og venlige i deres kommunikation med borgeren, og de tiltaler borgeren ved fornavn. Medarbejderne taler kun sammen om plejerelevante emner, og de fremstår nærværende, og giver deres fulde opmærksomhed på plejesituationen. Medarbejderne inddrager løbende borgeren i plejen, og udviser et imødekomende kropssprog og tålmodighed ved at afvente borgerens svar eller forklaring på ønsker for plejen.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder</u> Medarbejderen ringer på døren, og åbner denne med Bekey. Der spørges ind til, hvordan borgeren har sovet, og borgeren svarer, at hun ligger meget dårligt, og ikke har sovet særligt meget. Medarbejderen opdager i den forbindelse, at der er slukket for luftmadrassen, og den tændes med det samme. Medarbejderen spørger ind til borgerens velbefindende, og virker bekendt med borgernes helbredsrelevante udfordringer. Der er en afmålt dialog under plejen, hvor medarbejderen observeres lyttende og forstående over for borgerens situation.</p> <p><u>Observationsstudie af nr. et af aftenhjælp - besøg hos syv borgere</u> Medarbejderen gør brug af Bekey, eller ringer på døren, og præsenterer sig ved adgang til borgernes bolig. Medarbejderen kender borgerne godt, da det er medarbejderens faste rute. Medarbejderen fremtræder nærværende, opmærksom og empatisk ift. den enkelte borger, og benytter berøring og kommunikation i øjenhøjde. Alle borgerne spørges ind til deres aktuelle velbefindende, og de præsenteres for planen for besøget. Kommunikation tilpasses individuelt til den enkelte borger, og det observeres, at medarbejderen, i dialogen med den enkelte borger, følger op på tidligere besøg og samtaler. Dialog sker, alt imens medarbejderen håndterer opgaverne i hjemmene.</p> <p><u>Observationsstudie af nr. to af aftenhjælp - besøg hos syv borgere</u> Medarbejderen ringer på døren, og afventer at den åbnes, og kun i få tilfælde anvendes der Bekey. Medarbejderen hilser med det samme, oplyser sit navn, og at hun er fra hjemmeplejen, hvor der samtidigt oplyses om, at tilsynet er med i dag. Medarbejderen tiltaler borgerne ved navn, og har en rolig og målrettet kommunikationsform. I flere tilfælde sætter medarbejderen sig ned foran borgeren, og kommer derved i øjenhøjde. Medarbejderen spørger ind til borgernes velbefindende, og der kommunikeres ligeledes omkring hverdagsting, som vidner om, at medarbejderen kender til borgerens livshistorie. I flere tilfælde anvender medarbejderen kropskontakt, hvor borgeren tages i hånden eller på anden måde bliver berørt, hvilket i alle tilfælde virker afstemt med borgerens ønske og behov</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere</u> Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren, og tager udgangspunkt i borgerens ønsker for plejen. Fx spørges der ind til ønsker for den personlige pleje, og hvad borgeren ønsker til morgenmad. Medarbejderne fortæller borgeren om de handlinger, de udfører, og de afventer borgerens accept af plejehandlingen, inden den påbegyndes. Borgeren samarbejder gennem hele forløbet,</p>

og medarbejderne sikrer, at sengebordet og sengen er indstilles, som borgeren ønsker det, så borgeren har alle de ønskede ejendele omkring sig, inden medarbejderne forlader boligen.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder

Medarbejderen forklarer tydeligt sine handlinger, hvor borgeren virker tryk og bekendt med de daglige opgaver omkring plejen. Under plejen afdækkes borgeren, da borgeren oplyser, at hun fryser. Borgeren ønsker at få sine tænder i munden, og medarbejderen oplyser, at disse først skal vaskes, hvilket medarbejderen straks sørger for. I forbindelse med morgenmaden spørger medarbejderen ind til borgers ønsker. Borgeren oplyser, at medarbejderen gerne selv må finde på noget, da hun ikke har nogen appetit, men borgeren pointerer samtidigt, at hun jo skal spise noget. Ved afslutning af besøget oplyser medarbejderen, at han kommer retur til middag, og borgeren virker tilfreds med dette.

Observationsstudie af nr. et af aftenhjælp - besøg hos syv borgere

Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til borgerne, og planlægger besøgene med udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og rutiner. Fx har medarbejderen kendskab til, at en af borgerne har skiftet madleverandør, og dermed får aftensmad lidt senere end planlagt, og at ruten er tilpasset derefter.

Ved besøgene inddrager medarbejderen borgerne i opgaverne, og spørger ind til ønsker for fx opvarmning af mad. I et besøg er medarbejderen opmærksom på en borger med demens, der ofte afviser støtte til anretning af mad. Medarbejderen fortæller borgeren, at der kun anrettes en lille del af aftensmaden, så borgeren ikke overvældes af en stor aftensmadsportion, og mister appetitten. Borgeren accepterer glædeligt medarbejderens forslag, og spiser straks den lille velanrettede portion.

Observationsstudie af nr. to af aftenhjælp - besøg hos syv borgere

Medarbejderen oplyser om sin opgave, og afventer accept fra borgerens side. I flere tilfælde tilbyder medarbejderen ekstra hjælp, og medarbejderen accepterer, hvis borgeren afslår hjælpen.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere

Medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, tilpasset borgerens sparsomme ressourcer. Medarbejderne giver borgeren tid til at medvirke til øvre hygiejne ved at tilbyde en vaskeklud, som borgeren selv vasker sig med. Ved påklædning støttes borgeren igen til at medvirke ved, at borgeren understøtter sin paretiske arm, mens blusen forsigtig påføres af medarbejderne. Da borgeren skal have støtte til at forflytte sig længere op i sengen, spørger medarbejderne, om borgeren har kræfter til selv at kunne forflytte sig, eller skal hjælpes med hjælpemidler. Borgeren ønsker selv at forflytte sig op i sengen, og medarbejderen indstiller sengen, så fodenden støtter borgeren til at skubbe sig op i sengen. Medarbejderne står afventende, og har en opmuntrende mimik, og borgeren virker tilfreds med egen indsats.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder

I forbindelse med plejen støttes borgeren til at deltage, hvor dette dog er vanskeligt, da borgeren har begrænsede fysiske funktioner, men kan medvirke ved mindre opgaver. Medarbejderen forklarer til tilsynet, at borgeren ikke ønsker at komme op mere, da tilstanden er for nedadgående. Medarbejderen serverer væske i tudekopper, som borgeren selv kan drikke af, og dertil serveres der ymer i en lille

kop, som borgeren også selv kan spise af. Medarbejderen har smurt nogle små mundrette snitter, som borgeren selv kan tage fra tallerkenen.

Observationsstudie af nr. et af aftenhjælp - besøg hos syv borgere

Medarbejderen arbejder rehabiliterende ud fra sin viden om borgernes ressourcer, og afventer ved nogle besøg, at borgerne selv åbner hoveddøren, mens der ved andre besøg anvendes Bekey. Medarbejderen inddrager borgerne i de indsatser, der skal udføres ved aftenbesøgene, og opfordrer fx en borger til at gå med ud i køkkenet ved anretning af aftenmaden. Ved et andet besøg understøtter medarbejderen en borgers ressourcer i forbindelse med forflytninger ved personlig pleje.

Observationsstudie af nr. to af aftenhjælp - besøg hos syv borgere

Medarbejderen anvender kun i enkelte tilfælde Bekey, da medarbejderen afventer, at borgerne selv lukker op. Der hjælpes og støttes med de opgaver, borgerne ikke selv kan mestre. Medarbejder opfordrer til, fx at en borger henter et glas vand til at sluge piller med, eller i et andet tilfælde, hvor lampen i soveværelset tændes, så borgeren selv kan gå i seng, når hun har lyst.

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 til at anvende deres ressourcer i forbindelse med plejen og støtten.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere

Medarbejderne udfører personlig pleje i sengen. Soveværelset er indrettet med plejeborde, plejemedier og affaldsposer, som er inden for rækkevidde. Medarbejderne har en klar rollefordeling imellem sig, og taler kun sammen, når det er nødvendigt i forhold til tilrettelæggelsen af plejen. Medarbejderne benytter rutineret plejesengen, og indstiller den i korrekt højde. Plejen bliver udført i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset borgerens ressourcer og behov, under hensyntagen til borgerens nedsatte styrke i den ene side af kroppen. Plejeforløbet foregår uden unødige forstyrrelser.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder

Før plejen igangsættes, finder medarbejderen remedier frem til plejen, og det bemærkes, at der anvendes en skål fra køkkenet, som fores med en plasticpose, og et fad fra badeværelset, som fyldes med vand. Medarbejderen forklarer, at skålen fra køkkenet benyttes i tilfælde af, hvis borgeren skal kaste op, da borgeren kan blive dårlig i forbindelse med vendinger. Der anvendes glidestykker ved forflytningerne, hvor sengens forskellige indstillinger benyttes for at skåne borgeren og for at sikre en korrekt arbejdsstilling for medarbejderen. Plejen leveres i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvor der ikke forekommer afbrydelser eller andre forstyrrelser.

Observationsstudie af nr. et af aftenhjælp - besøg hos syv borgere

Medarbejderen orienterer sig på sin telefon inden besøget, og sikrer opfølgning på dokumentationen. Medarbejderens aften-rute er kendt for medarbejderen, og der

vurderes løbende med små justeringer i forhold til medarbejderens viden om madlevering og borgernes ønsker til besøgstider. Medarbejderen arbejder rutineret med relevante hjælpemidler, såsom plejeseng og bækkenstol. Der er ingen forstyrrelser i løbet af aftenen, og medarbejderen afslutter besøget, og kvitterer for levering af ydelserne.

Observationsstudie af nr. to af aftenhjælp - besøg hos syv borgere

Medarbejderen læser på sin telefon ved vagtens begyndelse, der tjekkes, om der er tilkommet nye observationsnotater, og om der er ændringer på medicinlisten. Derefter omrokerer medarbejderen besøgene ud fra borgerens ønsker for levering af besøget, og tilsynet observerer, at der for mange af borgerne er beskrevet et ønske tidspunkt for levering af besøget. Besøgene leveres, jf. de visiterede ydelser, hvor der kun et sted leveres lidt ekstra hjælp, idet borgeren er dårlig, og er sat i behandling for UVI. Der er ingen forstyrrelser eller andre u hensigtsmæssige forhold, der påvirker plejen og omsorgen. Efter hvert besøg kvitterer medarbejderen for 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 - både selvstændigt og i samarbejde med kolleger - og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejder

Borgeren er sengeliggende, og har meget få ressourcer, og medarbejderne yder kompenserende praktisk hjælp. Fx rydder medarbejderne op efter morgenplejen, og alle borde, overflader, cremetuber og remedier aftørres med en klud efter plejen. Der serveres morgenmad, og køkkenet ses ryddet pænt op efterfølgende. Medarbejderne sikrer, at soveværelset er ryddet efter morgenplejen, og at al affald er håndteret og sorteret efter retningslinjerne.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejdere

Der ryddes op efter plejen, hvor natbord afsprittes, og skraldespand med brugte klude og bleen samles i en pose, som medtages til containeren efter besøget. Det bemærkes, at der er en del rod i boligen, hvor der på et bord står kommunens medicinkasse, og at der ved siden af denne ligger diverse medicinske præparater, hvor nogle ikke kan anvendes mere, da de er for gamle. Dertil er der på et andet bord forskellige cremer, salver, klude mv., som ligger lidt hulter til bulter, og hvor nogle cremer ikke er lukket til. Rundt omkring i stuen ligger der diverse håndklæder og puder, hvilket også giver et rodet indtryk. I soveværelset ligger der ligeledes forskellige plejeting fremme og tøj i store bunker. Borgeren ligger i en plejeseng i stuen, og kommer ikke op af sengen mere. Medarbejderen oplyser til tilsynet, at han ikke har været hos borgeren i nogle dage, men at der kommer mange unge medarbejdere, der ikke har fokus på oprydning mv.

Observationsstudie af nr. et af aftenhjælp - besøg hos syv borgere

Medarbejderen håndterer praktiske opgaver under de enkelte besøg hos borgerne. Ved en borger skal medarbejderen foretage tømning af bækkenstol, og ved to besøg varme aftensmaden. Ved støtte til aftensmaden afvasker medarbejderen brugt service og sikrer, at køkkenerne er ryddede. Ved et besøg hos en borger med svær demens sikrer medarbejderen, at borgerens kat får kattermad og frisk vand. Affaldet håndteres fagligt korrekt i forlængelse af alle besøgene.

Observationsstudie af nr. to af aftenhjælp - besøg hos syv borgere

I forbindelse med flere tilsyn tager medarbejderen brugt service fra stuen og med ud i køkkenet, hvor dette skylles, og anbringes i opvaskemaskinen. I disse tilfælde har medarbejderen handsker på, og når disse aftages, sprittes hænderne efterfølgende. I flere tilfælde serverer medarbejderen den smurte mad, som dagholdet har smurt og sat i køleskab. I alle tilfælde ses maden anrettet på en appetitlig måde.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejder

Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

Borgeren får tilbudt fuld pleje i sengen, og medarbejderne udviser opmærksomhed på borgerens rødme under brystet, hvor der smøres med barriere creme samt den tørre hud på kroppen, hvor der smøres nænsomt med olie. Borgeren støttes til omhyggelig tandbørstning og håndhygiejne inden morgenmaden.

Da medarbejderne skal forberede morgenmaden, opdages der noget muggent brød, som smides ud, og borgeren tilbydes noget andet mad.

Borgeren ønsker at forbliver i sengen efter plejen, og ønsker at ryge. Medarbejderne sikrer, at borgerens rygeforklæde ligger tæt op ad borgeren for at sikre en brandsikker rygning for borgeren.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder

Medarbejderen tager forklæde og handsker på, før plejen igangsættes. Der udføres først øvre pleje, hvor der efterfølgende hjælpes med øvre påklædning og derefter nedre pleje og bleskift.

I forbindelse med vask anvendes der små papirs engangskludeklude, som gøres våde i vaskefadet, før de anvendes. Det observeres, at der i boligen ligger skumklude og kommunes wet wipes klude fremme på bordet ved siden af sengen. Medarbejderen forklarer, at det i en periode ikke har været muligt at få skumklude, så derfor er der indkøbt papirklude, og at disse skal benyttes, før skumkludene anvendes.

Medarbejderen arbejder omhyggelig omkring plejen, og sikrer, at borgeren bliver vasket og tørret grundigt i alle folder. Der smøres med zink-salve på udsatte steder.

I forbindelse med medicinadministration tjekker medarbejderen først på sin telefon, før pillerne gives til borgeren. Det bemærkes, at der ikke er navn på æskerne, og at der også er en del æsker, hvor der slet ikke er navn eller CPR-nummer på. Medarbejderen oplyser, at det er sygeplejerskernes opgave at sikre dette.

Observationsstudie af nr. et af aftenhjælp - besøg hos syv borgere

Medarbejderen anvender engangsforklæde og handsker i forbindelse med støtte til personlig pleje. Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderen sikrer korrekte

handskeskift og afspritning af hænderne ved handskeskift. Medarbejderen aftager ved et besøg støttestrømper, og påsmører med en fed creme efterfølgende.

Medarbejderen støtter flere borgere med indtagelse af medicin, og husker det rette antal tabletter, som borgerne skal indtage. Medarbejderen sikrer dog ikke korrekt navn og CPR-nummer samt korrekt antal tabletter, inden medarbejderen tilbyder borgerne medicinen. Hos en borger foretager medarbejderen medicinadministration af ikke-dispenserbar medicin, hvilket medarbejderen håndterer fagligt korrekt og kvitterer tidstro for.

I et aftenbesøg fortæller en borger, at dagvagtsmedarbejderen, der er vikar, har glemt at støtte borgeren til selvstændig varetagelse af borgerens injektion. Medarbejderen støtter borgeren, så injektionen kan tages af borgeren, men grundet forglemmelsen er injektionen ikke rettidigt administreret.

Observationsstudie af nr. to af aftenhjælp - besøg hos syv borgere

I forbindelse med et af besøgene hjælper medarbejderen med aftagning af støttestrømper. Medarbejderen sidder på en lille skammel foran borgeren, og aftager strømperne, og borgerens ben smøres efterfølgende med fed creme.

I flere tilfælde giver medarbejderen medicin fra æske eller fra dosispose, hvor medarbejderen allerede før besøget har orienteret sig om, hvor mange piller der skal gives til borgeren. I alle tilfælde sikrer medarbejderen, at borgeren får sine piller, og venter tålmodigt, og sikrer, at pillerne bliver taget. I et tilfælde gives der øjendråber, hvor der ses tydelig anbrudsdato på øjendråberne. Medarbejderen kvitterer efterfølgende i Cura for medicinadministrationen.

Medarbejderen spritter hænderne før og efter besøget.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt modtager en tilfredsstillende hjælp til praktisk støtte, fraset i et tilfælde, hvor borgerens hjem samt hjemmeplejens remedier fremstår rodet. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt modtager en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje. Dog vurderer tilsynet, at der i et hjem anvendes mindre anvendelige vaskeklude til personlig pleje.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer, herunder arbejder korrekt med hygiejne. Det er tilsynets vurdering, at medicopbevaringen i et hjem ikke lever op til gældende retningslinjer, samt at medarbejderne ikke rettidigt sikrer korrekt medicinadministration.

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 foretager interviews med tolv borgere, hvoraf de ni borgere giver udtryk for at opleve tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen BIN. Borgerne tilskriver, at det især er de faste medarbejdere og deres faglige udførelse af hjælpen, de føler sig trygge ved. Borgerne udtaler:

- *'Jeg er tryk, de er så flinke, og så fortæller de altid, hvem der kommer ind ad døren'.*
- *'Det er rart, at de kan låse sig ind, det skaber tryghed og er en sikring af, at det er de rette, der kommer ind i boligen'.*

- *'Det er nu en god hjælp. Jeg har det godt med at modtage hjælpen, selv om jeg nu helst vil klare mig selv. Men jeg kan bare ikke undvære den'.*

Tre borgere fortæller dog, at de til tider er utrygge, idet de oplever, at det er mange skriftende medarbejdere, der leverer hjælpen. Borgerne fortæller:

- *'Mine faste er vældig gode og hjælpsomme, men vikarerne er jeg ikke trygge ved. De har sjældent sat sig ind i, hvad jeg skal hjælpes med. Det er ikke rart, når man kan mærke deres usikkerhed'.*
- *'Jeg bliver så utrygt, når jeg ikke kan forstå dem. Enkelte medarbejdere bliver jeg nødt til at tale engelsk med. Det er altså ikke i orden'.*
- *'Når jeg har medarbejdere, der ikke ved, at jeg er svagtseende, bytter de rundt i mit køkken. Så ved jeg ikke, hvor tingene står, og jeg er kommet til at smadre et glas og en kop. Det gør mig utryg, at tingene ikke står, hvor de skal'.*

Selvbestemmelse

Hovedparten af de interviewede borgere tilkendegiver, at de i høj grad har selvbestemmelse, og at de løbende drøfter med medarbejderne, hvordan de ønsker, at plejen og støtten skal foregå. Borgerne udtaler sig til tilsynet:

- *'Selvfølgelig! Jeg kan lave aftaler med mine hjælpere - det er ikke noget problem'.*
- *'De gør helt, som jeg beder dem om. De faste har en helt fast rutine med mig, og de ved lige, hvordan jeg vil have det'.*
- *'Besøgene ligger helt fast, hvor der tages hensyn til, at jeg kan lide at sove længe, og skal i dagcentret'.*
- *'De er gode til at involvere mig i min hverdag og i de opgaver, de har sammen med mig'.*

Fire borgere giver udtryk for manglende selvbestemmelse i forhold til deres støtte og pleje. En borger fortæller ikke at have indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse, og at medarbejderen bestemmer rækkefølgen på plejen, hvilket borgeren ikke bryder sig om.

To andre borgere oplever ligeledes ikke selvbestemmelse, da de forklarer medarbejderne, hvordan de ønsker plejen og støtten skal udføres, men ikke oplever, at medarbejderne lytter og er nærværende i forhold til deres ønsker.

En fjerde borger kan ikke ytre sig, men får støtte af en medarbejder, der beskriver, at borgeren muligvis frasiger sig hjælpen til aftensmaden. Medarbejderen oplever gentagende gange, at maden, der skulle varmes om aftenen, står urørt i køleskabet ved morgenbesøget. Medarbejderen mener ligeledes, at aftenbesøget leveres pr. skærm, hvilket ikke er hensigtsmæssigt.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne i tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen BIN. Fraset tre borgere, der oplever mindre tryghed ved de ikke faste medarbejdere samt vikarer. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. Fire borgere oplever dog, at selvbestemmelsen ind imellem påvirkes af manglende forståelse og viden om borgerens situation.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Borgerne udtrykker generel tilfredshed med hjælpen til personlig pleje og støtte, og de beskriver, at kvaliteten af hjælpen er god. Borgerne oplever, at der er sammenhæng imellem deres behov for personlig pleje og praktisk støtte og den tildelte hjælp. Borgere beskriver det således:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er faktisk meget flot, jeg får så god hjælp. Jeg er faktisk duperet! Fx når jeg skal i bad. Jeg har KOL, og de er så gode til at tage det med ro, så jeg kan få vejret.'</i> • <i>'De er meget dygtige, dem der kommer her. Fx dem, der kommer om aftenen, de smører det flotteste smørrebrød, og serverer alt for mig, så lækkert og indbydende.'</i> • <i>'Den faste er meget god, hun er vældig sød. Vi skal ud at spise julefrokost sammen, og det glæder jeg mig meget til. Fantastisk, at klippekortet kan anvendes til sociale ting ud af huset. Da jeg ikke har nogen familie, er det rart at komme ud med sin faste hjemmehjælper.'</i> <p>Flere af borgerne giver udtryk for, at de stadig gør alt det, de selv kan, og at de motiveres af medarbejderne hertil. Borgerne fortæller i den forbindelse bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg klarer det hele selv, men har stor støtte af den faste, som er god til at fortælle mig, at jeg trænger til bad mv. Jeg er meget tilfreds med det hele.'</i> • <i>'De er gode til, at vi gør tingene sammen - så bliver alting lettere.'</i> <p>Fire borgeren udtrykker dog, at hjælpen til personlig pleje kan være mangelfuld og fortravlet, især når der kommer medarbejdere, der ikke kender borgeren, eller når hjælpen varetages af vikarer. Som to af de fire borgere fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'De har alt for travlt! Så travlt, at jeg glemmer at minde dem om at hjælpe mig. Fx spørger jeg, om de vil kontakte min læge. Så siger de, at det skal vi nok huske. Men så har de så travlt, at de glemmer det igen.'</i> • <i>'Når der kommer afløsere, er ikke alle kompetente til opgaverne, og nogle har meget svært ved det. Det er nok også fordi, de har svært ved sproget, hvor nogle kun betragter det som et job, og ikke har empati med i jobbet.'</i> <p>Borgerne giver generelt udtryk for, at de ved, hvem de kan kontakte ved behov for at udtrykke tilfredshed eller klager. Borgerne nævner i den forbindelse både faste hjælpere, pårørende eller medarbejderne på kontoret.</p>
<p>Observation</p>	<p>Tilsynet observerer borgere, boliger og hjælpemidler under interviews med borgere. Alle boliger fremstår renholdte og ryddelige. Det samme gælder borgernes hjælpemidler, som ligeledes fremstår rene. Desuden bærer borgernes tilstand præg af at være svarende til habitus, samt at den tildelte indsats svarer til borgernes behov.</p> <p>Tilsynet bemærker under flere besøg, hvor der er medarbejdere til stede, at borgerne spørger ind til, hvornår og på hvilket tidspunkt medarbejderen kommer igen, eller hvem der kommer til næste besøg. Medarbejderne svarer høfligt og imødekommende, at de ikke har viden om det, og at tiderne for besøgene afhænger af planlægningen på kontoret.</p>

<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Fem ud af tolv borgere udtrykker tilfredshed med kontinuiteten i støtten. Borgerne oplever generelt, at de har faste medarbejdere i dagvagten og aftenvagten, og når de faste er fraværende, er det ofte kendte medarbejdere, der kommer i stedet for. Ligeledes udtrykker borgerne, at aftaler generelt overholdes. Borgerne fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg kender til de fleste medarbejdere. Det er det samme om aftenen, der er to faste, der skifter'.</i> • <i>'Jeg har lavet en aftale om, at de har smurt mine lædermøbler med polish. Det kom de og gjorde som aftalt'.</i> • <i>'Om formiddagen har jeg en fast. Om aftenen er det lidt mere tilfældigt, hvem der kommer. Der er helt ok, for jeg skal bare have støttestrømper af'.</i> • <i>'Normalt er der en fast, hun er dog ude at rejse. Nu kommer der lidt forskellige, men alle er søde'.</i> <p>Flere borgere oplever dog manglende kontinuitet, hovedsageligt om aftenen, men også i dagvagten kommer der mange forskellige medarbejdere. Borgerne beskriver det således:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg ved aldrig, hvem der kommer. Der kommer virkelig mange forskellige, og det er sjældent de samme, der kommer igen senere på dagen. Jeg vil ikke klage over dem, der kommer her, for de er så søde. Men dem der planlægger deres besøg - de planlægger alt for lidt tid til mig'.</i> • <i>'Min faste bliver sendt alle andre steder hen, det er jeg ikke tilfreds med. Der kommer rigtig mange vikarer her, og mange af dem kommer heldigvis igen'.</i> • <i>'Det er ofte afløsere, hvor ikke alle er lige gode. Der kom en vikar en aften, der havde været her før, hun var rød i kinderne, og oplyste, at hun havde fået to ekstra borgere på sin plan, og derfor var meget stresset. Hun glemte da også mange vigtige ting under besøget'.</i> • <i>'Der er mange afløsere, jeg kender dem snart alle sammen, men det gør dog, at der aldrig bliver en god relation'.</i>
------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsats, og de udtrykker, at de modtager en hjælp af tilfredsstillende kvalitet. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede og i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, mens nogle borgere også oplever manglende kontinuitet, både med mange forskellige faste medarbejdere og vikarer.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Data: Hovedparten af borgerne giver udtryk for, at medarbejderne, såvel faste som vikarer, møder dem med en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der udvises respekt for deres privatliv. Borgerne fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'De er meget venlige, og vi taler godt sammen. De er gode til at spørge, om de må gå i køleskabet, eller om hvad de skal tage ud af fryseren'.</i> • <i>'Alle de faste er så gode, og taler pænt, og de banker altid på'.</i>
--	--

- *'Min faste er så betænksom! Hun ringede til mig for at høre, om hun skulle købe kaffe med til mig, da det var på tilbud'.*
- *'Alle er søde og rare. Men de når bare ikke min faste hjemmehjælper til sokkeholderne'.*

To borgere oplever dog, at medarbejderne i deres travlhed er svære at kommunikere med. Borgere beskriver:

- *'De kan kun huske en besked ad gangen, da de har så travlt. Så bliver jeg helt stresset, og glemmer alle de ting, jeg gerne ville tale med dem om'.*
- *'Men de har for lidt tid! Tit taler jeg til deres ryg, mens de er på vej ud ad døren'.*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever, at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, og at der ligeledes udvises respekt for deres privatliv. Borgernes udtalelser vedrører såvel faste medarbejdere som vikarer. To borgere oplever dog medarbejderne som fortravlede.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

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

Heraf udtrykker fire borgere stor tilfredshed med madens kvalitet. En borger fortæller bl.a., at maden er særdeles velsmagende. En anden borger beskriver maden som dejlig, rørende billig og særdeles appetitlig.

En borger fortæller dog at være utilfreds med leveringen af maden, da den stilles uden for døren, og dermed ikke er varm. Borgeren fortæller tillige, at leveringen er ustabil, idet maden en gang ikke blev leveret, og ligeledes, at levering af råkost ofte kommer den dag, hvor der ikke hører råkost til menuen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at de fem borgere, der modtager den kommunale madservice, ikke alle er lige tilfredse. En borger kritiserer, at maden ikke er varm, at den er varierende i kvalitet og at leveringen ikke er stabil.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne fortæller, at hjemmeplejen overordnet set arbejder med at have borgeren i centrum og at understøtte borgerne i at nå deres mål. Medarbejderne forklarer, at der er ansat rehab-terapeuter i BIN, der samarbejder med medarbejderne om den rehabiliterende tilgang, fx ved at anvende hjælpemidler, så borgere kan forblive selvstændige. Medarbejderne fortæller, at der især er fokus på hjælpemidler til støttestrømper, da borgerne med rette hjælpemidler og grundig oplæring kan gøre dette selv. Medarbejderne oplever, at samarbejdet med rehab-

terapeuterne, der både er fysioterapeuter og ergoterapeuter, er særdeles velfungerende. Rehab-terapeuterne deltager i de fælles borgermøder, og de er tilgængelige for faglig sparring. Medarbejderne fortæller, at de tager på besøg sammen med rehab-terapeuterne i borgernes hjem, hvilket bidrager med gode løsninger til bl.a. forflytninger eller brug af hjælpemidler til borgerne.

Medarbejderne beskriver, at der arbejdes i hygiejnenetværket i BIN, hvor der er fokus på både håndhygiejne og brug af værnemidler i borgernes hjem. Blandt andet er flere vikarer sendt hjem, da de ikke levede op til korrekt håndhygiejne med lange kunstige negle. Medarbejderne forklarer, at denne praksis har medvirket til en sund opmærksomhed på håndhygiejnen.

Medarbejderne fortæller, at de ser frem til TTN, og forklarer, at der allerede er en ny mødestruktur, hvor medarbejderne mødes tværfagligt med fx sygeplejerskerne, og at der afholdes møder på tværs af vagtlagene. Medarbejderne beskriver, at de glæder sig til, at visitatorer ligeledes kommer tættere på i samarbejdet om borgerne. Sygeplejerskerne er nu tilknyttede hjemmeplejegrupperne, og de er flyttet op på samme etage som hjælpergrupperne, hvilket medarbejderne kan mærke giver lettere adgang til faglige dialoger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver deres overvejelser i forhold til at sikre en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i forbindelse med besøg i borgernes hjem, herunder beskrives de bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At have en positiv tilgang, og at være smilende. • At sikre præsentation ved ankomst til borgerens hjem, og at de altid tager overtøjet af. • At anvende fysisk kontakt. • At tilrette kommunikationen til fx borgere med demens, der kan have brug for korte sætninger samt at udvise tålmodighed. • At anvende tydeligt imødekommende kropssprog. <p>Medarbejderne fortæller yderligere, at det noteres i besøgsplanen, hvis der er særlige hensyn til kommunikationen med borgerne, fx hvis borgerne er syns- eller hørehæmmede.</p> <p>Medarbejderne udfærdiger ved behov en socialpædagogisk handleplan, hvor kommunikationen med borgeren beskrives tydeligt, så alle medarbejderne benytter samme tilgang til borgerne. Medarbejderne fortæller, at borgere med kommunikative udfordringer tilgodeses, så der kommer få medarbejdere i hjemmet, evt. et lille fast team.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de til morgenmødet har alle kørelister fremme på en skærm, hvor der tillige er oplyst akutte opgaver. Medarbejderne fordeler opgaverne imellem sig, og bytter besøg, hvor det giver mening i forhold til kontinuiteten. Medarbejderne orienterer sig altid i besøgsplanen og dokumentationen, inden de besøger borgerne for at sikre, at den visiterede ydelse bliver leveret.</p>

	<p>Ved nye borgere taler medarbejderne med borgerne om deres ønsker ud fra den visiterede blok, og får afstemt, hvornår hjælpen skal ydes, eller om der er et særligt behov, der kan leveres inden for den visiterede tid. Fx beskriver medarbejderne, at selv om borgerne har Bekey, banker man på, og det respekteres, når borger kun ønsker anvendelse af Bekey ved nødstilfælde.</p> <p>Borgerne kan ligeledes få visiteret en vurderingsblok, hvor social- og sundhedsassistenterne afklarer borgernes behov ud fra et skema. Medarbejderne fortæller, at de pårørende ligeledes bliver inddragede i borgernes besøg, og at vigtig viden om borgernes ønsker og vaner afdækkes løbende, når medarbejderne får bedre kendskab til borgerne. Fx beskriver medarbejderne, at de altid vurderer behovet for hjælpemidler, og om borgernes besøg kan overgå til et skærmbesøg.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne oplyser, at de arbejder rehabiliterende i alle deres opgaver hos borgerne. Medarbejderne kommer med eksempler på, at borgerne bliver inddragede i fx at tørre støv af, at benytte en vaskebørste eller at deltage i anretning af maden.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at rehab-terapeuterne har bidraget med, at den rehabiliterende tilgang med brug af hjælpemidler er blevet endnu mere overskuelig og let tilgængelig. Rehab-terapeuterne tager med til komplekse borgerforløb, hvis brugen af hjælpemidler er vanskelig, eller hvor en grundig oplæring i brugen af hjælpemidler er nødvendigt. Medarbejderne fortæller, at de ligeledes er meget opmærksomme på, om borgerne får et funktionstab, og dermed kan have brug for en træningsindsats, så funktionstabet ikke bliver vedvarende.</p>
Livets afslutning	<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	<p>Medarbejderne beskriver, at når der udskrives nye borgere til hjemmeplejen fra hospitalet udarbejder sygeplejerskerne en sygeplejefaglig udredning. Der afholdes tværfaglige morgenmøder hver morgen, hvor informationer om de nye borgere videregives. Hvis borgerne er kendte i hjemmeplejen, varetages de første besøg af en kendt medarbejder.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der ugentlig er tværfaglige møder i mindre grupper, hvor borgernes tilstande og udfordringer vendes, og hvor alle faglige perspektiver inddrages. Alle medarbejderne har mulighed for at komme med forslag til, hvilke borgere der skal drøftes til møderne, og det skrives op på en tavle. Alle vagtlag bliver inddragede i de aftalte løsninger for borgerne, fx til de ugentlige overlapsmøder mellem dag- og aftenvagten. Medarbejderne fortæller, at de har rig mulighed for at trække på faglige ressourcer, såsom demensvejledere, demenskoordinator eller fagspecialister, såsom inkontinens-, ernæring- eller palliationsressourcerne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne fortæller, at de arbejder med borgernes sikkerhed og tryghed på flere planer. Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til at skabe tryghed omkring den enkelte borger, herunder beskriver medarbejderne bl.a.:

- At de benytter uniformer og Id-kort.
- At der er små teams omkring borgerne, så de har kendskab til medarbejderne.
- At de besvarer nødkaldet, og at de forsøger at komme ud til borgerne hurtigst muligt.
- At de inden besøget ringer, hvis de bliver forsinkede.
- At de opfordrer til skærmbesøg - da det ofte er de samme medarbejdere, der udfører besøget på et præcist aftalt tidspunkt.

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

- At sikre hjemmet mod fald fra løse tæpper eller ledninger.
- Hvis borgerne er faldet. Udarbejde en faldudredning for at forebygge yderlige fald
- At støtte borgerne i at få slukket komfuret efter madlavning.
- At sikre, at borgerne kan håndtere deres medicin, eller at støtte dem til at modtage hjælp.
- Hygiejne, forebygger smitte, bære uniform og korrekte værnemidler.

Medarbejderne beskriver afslutningsvist, at BIN har haft besøg af en politienhed, der har fortalt om telefonsvindler og dørsalgssvindler. Medarbejderne fortæller, at de videregiver deres viden til borgerne for at forebygge, at borgerne bliver ofre for den type svindel.

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

<p>Emne:</p> <p>Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de fra morgenstunden koordinerer og planlægger deres besøg hos borgerne. Det er tydeligt på dagsplanen, hvorvidt man skal mødes med en kollega i borgeres hjem, og man kontakter kun kollegaen ved behov. Medarbejderne kommer med eksempler på, at de omorganiserer deres besøg, hvis de fx opdager, at der skal udføres sårbehandling, så borgeren ikke bades med en ren og tør forbindelse.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de altid aftaler på dagen for besøget, hvad borgeren har brug for og benytter besøgsplanen som rettesnor. Medarbejderne forklarer, at det tydeligt er beskrevet hvis borgeren er i smitterisiko og at man medbringer, såvel værnemidler som rengøringsartikler inden man køre ud til borgerne.</p> <p>Ændringer i borgernes tilstand dokumenteres og drøftes løbende til de tværfaglige møder. 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.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at dokumentationen ofte gennemføres umiddelbart efter besøgene i borgernes hjem eller i forbindelse med besøget. Der er aftalt fast tid til dokumentation, alt efter faggruppe, og der kan bedes om mere tid, såfremt der er en større dokumentationsopgave. Medarbejderne fortæller, at der er flere Cura-ressourcepersoner, der altid kan spørges, og at de generelt er gode til at hjælpe hinanden med dokumentationsopgaverne. I dokumentationsnetværket arbejdes der med at udbrede nye arbejdsgange og nye tiltag i Cura. Medarbejderne fortæller afslutningsvist, at Københavns Kommune har købt adgang til IntoWords, der er et specialværktøj til medarbejdere med sproglige vanskeligheder, der kan hentes ned på medarbejdernes devices.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at instrukser og vejledninger bl.a. kan fremsøges på VAR-portalen og KK-intra. Medarbejderne redegør for, hvornår medarbejderne vil bruge henholdsvis VAR-portalen og KK-intra i søgningen efter instrukser og vejledninger. En medarbejder fortæller, at medarbejderen benytter VAR-portalen til introduktion til plejeopgaverne i samarbejdet med eleverne, hvilket giver gode faglige drøftelser.</p>
<p><u>Tilsynets samlede vurdering - 1</u></p> <p>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.</p>	

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne redegør for arbejdet med besøgsplanerne, herunder beskriver de, hvordan de læser besøgsplanerne, og at de sikrer, at besøgsplaner for egne borgere løbende opdateres. Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne udarbejdes strukturerede, enkle og overskuelige, opdelt i vagter og med faste overskrifter til alle ydelser. Medarbejderne lægger vægt på, at besøgsplanerne skal være handlevejledende, og at de tydeligt beskriver borgerens ressourcer. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan der i besøgsplanerne er links til handlingsanvisninger på opgaveoverdragede opgaver. Medarbejderne beskriver afslutningsvist, hvordan de altid sikrer sammenhæng imellem funktionsevnetilstandene, forflytningsplanen og besøgsplanen.
----------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Data: Intet at bemærke.
---	-----------------------------------

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 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, 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 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

Vi har følgende bemærkninger:

- der er en tastefejl på side 19 - 3. linie fra toppen.

BDO: Tilrettet

Med venlig hilsen

Tina Kjærgaard
Hjemmeplejeleder
Hjemmepleje og Hjemmesygepleje Bispebjerg/Nørrebro

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 fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.