



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Hjemmehjælpen A/S

Anmeldt ordinært tilsyn
August 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	9
3.3 Interview med borgere	16
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	20
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

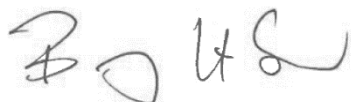
Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@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: Hjemmehjælpen A/S, Strandlodsvej 48, 2300 København S

Leder: Drifts og sundhedschef Ann-Sofi Brandt

Dato for tilsynsbesøg: Den 19. august 2024 - 21. august 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leverandørens ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 11 borgere. I den forbindelse har hjemmehjælpen fire hverdage før tilsynet modtaget lister fra BDO med udvalgte borgere med henblik på forberedelse af tilsynet.
- Gruppeinterview med syv medarbejdere (to ufaglærte, fire social- og sundhedshjælpere, en pædagogisk assistent)

Tilsynet hos Hjemmehjælpen A/S omfatter tilsyn i aften timer.

Hjemmehjælpen A/S har modtaget varsel 6 uger før tilsynets afholdelse, jvf. Københavns kommunes retningslinjer på området

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn hos Hjemmehjælpen A/S. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Mindre tilfredsstillende

Den samlede vurdering er foretaget på baggrund af alvorlige fund, relateret til vikarernes manglende adgang til borgernes oplysninger, borgernes oplevelse af manglende kontinuitet samt medarbejdernes manglende overholdelse af de hygiejniske retningslinjer.

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at Hjemmehjælpen A/S på særdeles tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at Hjemmehjælpen arbejder særdeles målrettet med kvalitetsarbejdet, og at hjemmeplejen har en organisering, der understøtter faglig ledelse og udvikling.

Observationsstudier:

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

Tilsynet vurderer, at plejen i det første observationsstudie overordnet er organiseret på en meget tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke tilpasser organiseringen af plejen efter borgerens helbredstilstand, da borgeren er svagtseende og medarbejderen ikke skaber tryghed for borgeren ved at præsentere sig ved ankomst til borgerens bolig.

Tilsynet vurderer, at plejen i de tre øvrige 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 i det første observationsstudie, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en mindre tilfredsstillende måde og ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Tilsynet vurderer, at der er en sundhedsmæssig risiko forbundet med medarbejderens mangelfulde fokus på de hygiejniske principper, herunder korrekt udførelse af håndhygiejne og handskeskift, hvorved der er en potentiel risiko for patientsikkerheden.

Tilsynet vurderer i det andet observationsstudie, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en tilfredsstillende måde ud fra borgerens behov, men at medarbejderen ikke skifter handsker korrekt efter uren indsats og derved ikke overholder gældende retningslinjer.

Tilsynet vurderer i det tredje observationsstudie, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på tilfredsstillende måde, men at medarbejderen ikke konsekvent ifører sig engangsforklæde ved personlig pleje samt ikke udfører korrekt håndhygiejne mellem handske skift, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Tilsynet vurderer i det fjerde observationsstudie, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en særdeles tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov.

Interview med borgere:

Tilsynet vurderer, at borgerne i mindre tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmehjælpen A/S. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever tryghed, selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. Tre borgere oplever utryghed i leveringen af plejen, hvilket relaterer til at medarbejderne ikke altid kan identificere sig samt at medarbejderne ikke altid har kendskab til borgerne. To borgere oplever manglende selvbestemmelse og indflydelse, idet en

borger ofte oplever at komme tidligere i seng, end borgeren ønsker og har aftalt med hjemmeplejen, og en borger oplever ikke altid at komme på dagcenter.

Tilsynet vurderer, at størstedelen af borgerne oplever mindre tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsats, når hjælpen leveres af vikarer samt at borgerne udtrykker utilfredshed med kontinuiteten, når deres faste hjælper har fri, da vikarer ikke har kendskab til borgernes faste aftaler samt hvilken hjælp, borgerne har brug for.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at de faste medarbejdere 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 i tilfredsstillende grad oplever, at medarbejderne generelt har en meget venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvortil der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv. To borgere oplever, at vikarer kommunikerer mindre værdigt og respektfuldt.

Tilsynet vurderer, at to borgere, som oplyser, at de aktuelt modtager madservice, udtrykker tilfredshed med maden. En borger er mindre tilfreds med, at maden er udeblevet tre dage i træk.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende 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. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne efterspørger mere struktureret og systematisk faglig sparring.

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 arbejdet omkring besøgsplanerne. Tilsynet vurderer, på baggrund af udtalelser fra ledelse og medarbejdere, at hjemmehjælpen A/S i mindre tilfredsstillende grad sikrer, at vikarer har adgang til de nødvendige oplysninger vedrørende borgernes behov for pleje, praktisk støtte samt medicin.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos Hjemmehjælpen A/S:

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke tilpasser organiseringen af plejen efter borgerens helbredssituation, da borgeren er svagtseende samt hørehæmmet og medarbejderen ikke skaber tryghed for borgeren ved at præsentere sig ved ankomst til borgerens bolig.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en indsats, således at medarbejderne tilpasser plejen til borgernes helbredstilstand.

Tilsynet bemærker, de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes i tre ud af fire observationsstudier, hvoraf der i det ene observationsstudie sker overtrædelse i en sådan grad, at det udgør en risiko for patientsikkerheden.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks iværksætter tiltag, der sikrer, at medarbejderne kender og følger de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet bemærker, at tre borgere oplever utryghed i leveringen af plejen, hvilket relaterer til, at medarbejderne ikke altid kan identificere sig samt at medarbejderne ikke altid har kendskab til borgerne, idet medarbejderne ikke har adgang til Cura.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en indsats, der sikrer at medarbejderne kan identificere sig ved ankomst til borgernes hjem.

Tilsynet bemærker, at to borgere oplever manglende selvbestemmelse og indflydelse, idet en borger ofte oplever at komme tidligere i seng, end borgeren ønsker og har aftalt med hjemmehjælpen. En anden borger oplever ikke altid at komme på dagcenter.

Tillige bemærker tilsynet, at størstedelen af borgerne oplever mindre tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsatser, når hjælpen leveres af vikarer ligesom borgerne udtrykker utilfredshed med kontinuiteten, når deres faste hjælper har fri, da vikarer ikke har kendskab til borgernes faste aftaler samt hvilken hjælp, borgerne har brug for.

Tilsynet anbefaler, at der iværksettes ledelsesmæssig opmærksomhed på området.

Tilsynet bemærker, at to borgere oplever, at vikarer kommunikerer mindre værdigt og respektfuldt.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en indsats, der sikrer værdig og respektfuld kommunikation mellem borgerne og medarbejderne i borgernes hjem.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne efterspørger mere struktureret og systematisk faglig sparring.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen afdækker muligheden for at etablere en mødestruktur, som imødekommer medarbejdernes ønske om mere struktureret og systematisk faglig sparring.

Tilsynet bemærker, at vikarer ikke har konsekvent adgang til de nødvendige oplysninger vedrørende borgernes behov for pleje og praktisk støtte.

Tilsynet anbefaler, ledelsen straks iværksætter indsatser der sikrer, at vikarer har adgang til de nødvendige oplysninger vedrørende borgernes behov for pleje og praktisk støtte.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn	Data: Ved sidste års tilsyn modtog Hjemmehjælpen A/S ingen anbefalinger.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fortæller, at Hjemmehjælpen A/S har ansat en uddannelsesansvarlig, som både har ansvar for elevforløb samt kompetenceudvikling af faste medarbejdere. Blandt andet arbejder den uddannelsesansvarlige med etablering af en e-læringsplatform, som allerede er implementeret i Hjemmehjælpens nordiske afdelinger. E-læringsplatformen indeholder viden, øvelser og test i forhold til temaer som værdig ældrepleje, GDPR, medicin, hygiejne og forflytning.</p> <p>Ledelsen fortæller, at Hjemmehjælpen A/S har arbejdet målrettet med dokumentationen. Medarbejderne har modtaget undervisning i den råde tråd i dokumentationen. Der har ligeledes været fokus på dokumentation af afvigelser samt hvordan, medarbejderne kan motivere borgerne til at modtage hjælpen, hvis borgeren siger nej.</p> <p>Ledelsen fortæller desuden, hvordan der siden sidste efterår gentagne gange er gennemført et kursus i forflytning og mobilitet og forflytning og faglighed, og kurset gentages to gange yderligere i kommende efterår med udgangspunkt i de særdeles gode tilbagemeldinger fra medarbejderne efter de første kurser. En medarbejder fra hvert distrikt er udpeget som ressourceperson inden for forflytning.</p> <p>Hjemmehjælpen A/S arbejder målrettet med at tilbyde ufaglærte medarbejdere at komme på uddannelse i 17 uger. Ledelsen oplever, at der er stor interesse for dette tilbud blandt de ufaglærte medarbejdere samt at de medarbejdere, som har gennemført uddannelsen, beriger organisationen med nye faglige undrende spørgsmål samt øger den faglige kvalitet i leveringen af borger besøg.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Hjemmehjælpen A/S på særdeles tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Ledelsen oplyser, at der i forbindelse med årsskiftet er gennemført en større organisationsændring hos Hjemmehjælpen A/S med henblik på at øge fokus på den sundhedsfaglige kvalitetsudvikling. Organisationen er derfor reduceret fra 14 distrikter til otte distrikter. Der er to ledere i hvert distrikt - hhv. en driftsleder og en sundhedsfaglig teamleder, hvor driftsteamlederen har fokus på planlægning og
---	--

drift, og den sundhedsfaglige teamleder har primære opgaver omkring dokumentation, sundhedsfaglige drøftelser, kompetenceudvikling samt borgerbesøg.

Ved svære borgerforløb har medarbejderne mulighed for at få de sundhedsfaglige teamledere med ud til borgerne, hvilket medarbejderne har taget godt imod og medarbejderne oplever, at de bliver hørt i de problemstillinger, som de dagligt står i.

Hjemmehjælpen A/S er fortsat organiseret med et kvalitetsteam, som har primært fokus på faglig sparring og undervisning.

Leverandøren har en systematisk mødestruktur. Herunder nævnes bl.a. samarbejds møde med Den kommunale sygepleje, som er blevet en stor succes. Hver hjemmeplejegruppe melder borgere ind på forhånd, og borgerne drøftes herefter i det tværfaglige forum. Kvalitetsteamet er repræsenteret ved møderne. Desuden afholdes der ligeledes faste samarbejds møder med Visitationen omkring borgerne.

Personalemøder afholdes en gang om måneden, og ledelsen oplyser, at der er tæt daglig kontakt med medarbejderne i hverdagen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ingen ønsker, fra ledelsens side.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:

Observationsstudie af morgen hjælp ved en medarbejder:

Medarbejderen låser sig ind i boligen uden at præsentere sig, hvilket borgeren, som har væsentlig nedsat hørelse, ikke bemærker. Medarbejderen går direkte ud i køkkenet og fylder et vandfad. Da medarbejderen træder ind i stuen, spørger borgeren, hvem der er til stede. Medarbejderen præsenterer sig derefter og hjælper borgeren med at få høreapparaterne på. Medarbejderen møder herefter borgeren på en nænsom, omsorgsfuld og imødekommende måde, og der kommunikeres med korte, simple sætninger, hvilket virker tilpasset borgeren. Medarbejderen er løbende opmærksom på, om borgeren har forstået, hvad medarbejderen siger, ved at medarbejderen afventer borgerens respons.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på døren og går ind og præsenterer sig. Pårørende er til stede i hjemmet og medarbejderen hilser venligt og der tales kort om dagens planer. Borgeren befinder sig på første sal og medarbejderen går op og hilser godmorgen. Medarbejderen benytter fornavn og der kommunikeres i en venlig og respektfuld tone om planen for dagens bad. Medarbejderen fremstår nærværende, med et imødekommende kropssprog og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fire borgere:

Halvdelen af borgernes hjem tilgås med borgernøgler, som medarbejderen har låst ud af nøgleboks, nær borgerens bolig. Medarbejderen ringer eller banker på og præsenterer sig i forbindelse med adgang til borgernes hjem. Medarbejderen etablerer hurtigt en nærværende kontakt med borgerne og tilstedeværende pårørende. Medarbejderen har sin fulde opmærksomhed og øjenkontakt med borgerne, og medarbejderen fremtræder med en venlig og imødekommende tilgang, hvortil det observeres, at medarbejderen anvender borgernes fornavne i kontakten. Medarbejderen tilpasser sin kommunikation i forhold til den enkelte borger, herunder observerer tilsynet, at medarbejderen i nogle hjem har en humoristisk kommunikation med borgerne, som straks gengældes. På rutens første besøg har medarbejderen følgeskab af en kollega, da den første borger har behov for støtte fra to medarbejdere. Tilsynet bemærker, hvordan medarbejderne undlader at tale hen over hovedet på borgerne, idet begge medarbejdere har fokus på borgeren og blot kortvarigt koordinerer håndteringen af plejeopgaverne med hinanden undervejs.

Observationsstudie af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos seks borgere:

Ved alle besøg bankes eller ringes på hoveddøren og medarbejderen præsenterer sig ved navn, ved adgang til boligen. Borgerne mødes med et 'god eftermiddag' og medarbejderen spørger ind til, hvordan dagen har været. Hos flere borgere har medarbejderen været på besøg aftenen før og der spørges ind til fx tandlæge besøg eller borgernes dagsaktiviteter. Medarbejderen benytter et venligt og imødekommende kropssprog og sætter sig hos flere borgere og taler i øjenhøjde. Ved et besøg er borgeren oprevet over et modtaget brev og medarbejderen lytter og benytter pauser, for at borgeren kan samle sig om at beskrive sin bekymring. Medarbejderen benytter en anerkendende kommunikation og roser borgeren for at få taget kontakt til brevsenderen og få afklaret bekymringen.

Selvbestemmelse og medindflydelseObservationsstudie af morgen hjælp ved en medarbejder:

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

Medarbejderen inddrager løbende borgeren i forskellige beslutninger, herunder bl.a. tøjvalg og ønsker til morgenmad.

Medarbejderen orienterer løbende borgeren om sine handlinger, og plejen foregår i et tilpasset tempo, som sikrer, at borgeren roligt følger med. Efter morgenplejen spørger medarbejderen, hvilken frisure borgeren ønsker, hvorefter borgeren får sat sit hår i en hestehale.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved en medarbejder:

Medarbejderen tager udgangspunkt i borgerens ønsker og vaner idet plejen udføres ud fra en fast rutine, der er tilpasset borgerens behov. Fx ønsker borgeren at

udføre så mange handlinger som muligt selvstændigt og medarbejderen afventer borgerens instruktioner til hjælpen. På badeværelset fortæller borgeren om, hvilke sæber og cremer, der skal anvendes til badet og medarbejderen lytter afventende, før hjælpen ydes. Efter badet har den pårørende udvalgt det tøj, borgeren skal have på, og medarbejderen inddrager borgeren i valget, for at sikre borgeren er enig i tøjvalget.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fire borgere:

Medarbejderen besøger sine faste borgere på ruten, heraf besøges den første borger med en kollega, som ligeledes er kendt af kollegaen. Begge medarbejdere har et tydeligt stort kendskab til borgerens behov, ønsker og vaner, bl.a. observerer tilsynet, at medarbejderen anretter og serverer borgerens måltid og drikkevarer efter borgerens ønsker.

Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til borgerne, og medarbejderen oplyser tilsynet, at besøgene i høj grad er planlagt med udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og rutiner. Medarbejderen ringer bl.a. til en af borgerne på turen og orienterer om, at medarbejderen kommer senere end vanligt. En anden borger får hjælp til aftagning af støttestrømper sen eftermiddag, hvilket er borgerens eget ønske. Medarbejderen koordinerer løbende sine handlinger med borgerne.

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

Observationsstudie af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos seks borgere:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til de borgere, der besøges. Borgernes medbestemmelse og autonomi sikres ved, at medarbejderen spørger ind til ønsker eller behov ved besøget. Fx spørges ind til valg af frysemaden, der skal opvarmes eller ønsker til valg af pålæg på rugbrødet. En borger ønsker ikke at få aftensmad, da vedkommende er træt efter et tandlægebesøg. Medarbejderen forsøger at motivere til hjælp til opvarmning af mad eller andet ernæring, men accepterer da borgeren ønsker en banan.

Rehabilitering

Observationsstudie af morgen hjælp ved en medarbejder:

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

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

Borgeren har kun begrænsede ressourcer, og medarbejderen inddrager borgeren på en tilpasset og relevant måde, f.eks. rækker medarbejderen borgeren en vaskeklud, således at borgeren selv kan vaske sig i ansigtet.

Efter den personlige pleje kommer borgeren op og sætter sig på sengekanten. Medarbejderen spørger borgeren ind til, hvor mange gentagelser borgeren ønsker, hvorefter borgeren svarer fem. Borgeren rækker ud efter sin rollator og rejser sig op og sætter sig igen på sengekanten, mens medarbejderen guider borgeren i dybe vejrtrækninger, samt at borgeren skal rette sig helt op, når borgeren står op. Borgeren gentager dette fem gange, mens medarbejderen tæller med og motiverer borgeren til yderligere fem gentagelser.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset borgerens funktionsniveau idet borgeren er halvsidigt lammet. Medarbejderen giver borgeren tid og udviser ro, idet borgeren ønsker selvstændigt at kunne mobilisere sig med stok. Under den personlige pleje og i badet på badeværelset inddrages borgerens ressourcer, bl.a. ved at medarbejderen lader borgeren bruse sig selv og vaske sig, i det omfang det er muligt. Medarbejderen yder kompenserende pleje, idet borgeren ikke evner at fortsætte afvaskningen, og afslutter badet. Medarbejderen lader ligeledes borgeren tørre sig og fortsætter aftørring af ryg, ben og fødder for at sikre, at borgeren er ordentligt aftørret inden påklædning. Medarbejderen spørger gentagende gange i løbet af plejeforløbet, om borgeren har brug for støtte og hjælp, og idet borgeren klarer indsatsen selvstændigt, roser medarbejderen borgeren for den aktive deltagelse.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fire borgere:

Indsatserne i aftenvagten gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor de seks borgeres ressourcer er inddragede mest muligt. Plejen er tilpasset, da hovedparten af de besøgte borgere har en del funktionsnedsættelse, hvorfor borgerne kun i mindre grad kan deltage i opgaverne. Flere borgere støttes i at deltage under forflytninger, og medarbejderen motiverer og guider borgerne. Tilsynet oplever desuden, hvordan en borger selv får mulighed for at styre fjernbetjeningen til loftsliften, og at borgeren anerkendes af medarbejderne for indsatsen. Medarbejderen og borgerne samarbejder omkring opgaverne på en måde, som virker naturlig, og som borgerne er fortrolige med.

Observationsstudie af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos seks borgere:

Medarbejderen arbejder med en rehabiliterende tilgang tilpasset de borgere, der besøges. Medarbejderen har stort kendskab til borgernes ressourcer og ønsker for rehabilitering. I et hjem afventes, at borgeren selv går ud og åbner døren, for at borgeren får udført hverdagsaktiviteter. I et andet hjem har borgeren lige udført sit hoftræningsprogram og er træt og medarbejderen aftaler med borgeren, at vedkommende hviler, mens medarbejderen rydder op efter aftensmaden. Medarbejderen understøtter en tredje borger i selvstændigt at varetage madlavning og aftale at komme igen senere for at varetage oprydning efter aftensmaden sammen med borgeren.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af morgen hjælp ved en medarbejder:

Medarbejderen låser sig ind i borgerens bolig og begynder straks at forberede morgenhjælpen ved delvist at tilberede borgerens morgenmad, hvorefter medarbejderen klargør vaskefad. Først herefter præsenterer medarbejderen sig for borgeren, som kalder 'hallo er der nogen'. Borgeren er svagtseende og hører dårligt.

Medarbejderen har desuden en affaldspose inden for rækkevidde. Medarbejderne indstiller sengen i korrekt højde, inden plejen begyndes.

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

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved en medarbejder:

Borgerens ægtefælle har gjort alle remedier klar til badet, inden medarbejderen ankommer til boligen, og har lagt rene håndklæder og rent tøj frem. Medarbejderen sikrer, at handsker og affaldsspand er inden for rækkevidde, inden badet påbegyndes. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset borgerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til borgerens nedsatte kræfter i den ene arm og ben. Efter badet går borgeren til soveværelset, hvor der støttes til påklædning. Forløbet gennemføres i et roligt tempo uden afbrydelser.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fire borgere:

På vej i bilen orienterer medarbejderen sig, om hver enkelt besøg i Cura, inden borgerne besøges. Medarbejderen sikrer opfølgning ved at læse de nyeste observationer i Cura.

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

Observationsstudie af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos seks borgere:

Medarbejderen tilrettelægger opgaverne hos borgerne på en effektiv og hensigtsmæssig måde ved alle seks besøg. Fx er mange af besøgene planlagt ud fra borgernes ønsker om specifikt tidspunkt for besøget. Medarbejderen er rolig i sin fremtoning og tager sig tid til at få talt med borgerne ved alle besøg. Der er ingen unødige afbrydelser under arbejdet og medarbejderen er bekendt med de planlagte opgaver hos borgerne og har kendskab deres ønsker og vaner. Mange af borgerne samarbejder om besøgene ved fx at klargøre remedier og tøj til aftagning af støttestrømper, eller ved at sætte tallerken og bestik klar til anretning af maden, der skal varmes af medarbejderen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejen i det første observationsstudie er organiseret på en meget tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke tilpasser organiseringen af plejen efter borgerens helbredstilstand, da borgeren er svagtseende og medarbejderen ikke skaber tryk for borgeren, ved at præsentere sig ved ankomst til borgerens bolig.

Tilsynet vurderer, at plejen i de tre øvrige 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: <u>Observationsstudie af morgen hjælp ved en medarbejder:</u> Medarbejderen udfører alle praktiske opgaver ifm. plejen samt tilberedning af morgenmad, idet borgeren ikke kan medvirke hertil. Medarbejderen skifter borgere-ns våde sengetøj og lufter ud i boligen. Medarbejderen aftager sine engangshandsker efter morgenplejen. Medarbejderen udfører ikke håndhygiejne inden medarbejderen går i gang med at tilbede borgere-ns morgenmad. <u>Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, så som sengeredning og lettere oprydning, mens borgeren er på badeværelset. Efter badet aftørres medarbejderen grundigt brusenichen og gulvet og lægger skridsikre måtter på gulvet, inden borgeren går tilbage til soveværelset. Da plejeindsatsen er afsluttet, lufter medarbejderen ud og rydder op på badeværelset og sætter badebænken til siden, således at den pårørende kan benytte badet uden hjælpemidler. Ved udførsel af den praktiske støtte anvender medarbejderen engangsfor-klæde og anvender desuden engangshandsker, som medarbejderen skifter korrekt med korrekt brug af håndhygiejne. <u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fire borgere:</u> Medarbejderen håndterer praktiske opgaver, relateret til de enkelte besøg ved borgerne. Hos en borger skal medarbejderen foretage bleskift. Affaldet håndteres fagligt korrekt i forlængelse af besøget. <u>Observationsstudie af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos seks borgere:</u> Medarbejderen udfører de praktiske opgaver i forbindelse med besøgene i samarbejde med borgerne. Fx spørges ind til behov for udbæring af skrald eller lettere oprydning. I et hjem har medarbejderen aftenen før båret en kasse ned fra loft- rummet, som borgeren, der benytter kørestol, havde brug for at gennemgå, og denne aften spørges, om kassen skal retur til loftrummet igen.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie af morgen hjælp ved en medarbejder:</u> Medarbejderen tilbyder beboeren nedre og øvre hygiejne i sengen. Medarbejderen er iført engangshandsker, men ikke engangsforklæde i forbindelse med den personlige pleje. Medarbejderen skifter ikke handsker undervejs i plejeforløbet. Medarbejderen starter med at vaske borgeren forneden, hvorefter medarbejderen med urene handsker gør en vaskeklud våd og rækker den til borgeren, således at borgeren kan vaske sig i ansigtet. Borgeren udtrykker tørst og medarbejderen rækker borgeren et drikkeglas påført de urene handsker. Under plejen rører medarbejderen flere gange sig selv i ansigtet med urene handsker. Borgeren har en forbindelse på skinnebenet, hvor der begynder at sive blod under forbindingen, da borgeren rejser sig op. Medarbejderen tager toiletpapir og tør- rer blodet og forbindingen af med urene handsker. Medarbejderen har dermed det samme sæt handsker på til nedre hygiejne, øvre hygiejne og efterfølgende i forbindelse med hjælp til borgerens gennemsvivning af forbindelse på skinnebenet.

Medarbejderen støtter borgeren med indtagelse af medicin, hvortil medarbejderen sikrer kontrol og dokumentation i henhold til retningslinjerne. Det er den kommunale hjemmepleje, der varetager medicindispenseringen, hvor Hjemmehjælpen A/S kun varetager hjælp til administration. Tilsynet bemærker, at borgerens medicin opbevares i to plastikkasser, hvor der i den ene medicinkasse observeres medicin, som er udløbet samt medicin, som burde opbevares i køleskab. Efter morgenplejen ringer medarbejderen til hjemmesygeplejen og informerer om gennemsvivning af forbindelse. Hjemmesygeplejen vil tilse borgeren i løbet af dagen.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved en medarbejder:

Indledningsvis sikrer medarbejderen sig, at badeværelset er klargjort med badebænk og skridsikre måtter på gulvet for at forebygge fald. Borger støttes til brusebad og plejen udføres fagligt korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Medarbejderen er fagligt opmærksom på borgerens operationsår, der skal vaskes med specialsæbe og vejleder borger i at få vasket sig nænsomt. Efter badet støttes borgeren til sengen, hvor der foretages påsætning af støttestrømpe ved hjælp af relevant hjælpemiddel. Medarbejderen sikrer, at støttestrømpen sidder korrekt glat og uden folder. Medarbejderen påsætter en håndskinne og sikrer, at den sidder behageligt, og afslutningsvis hjælpes borgeren med at få nødkaldet sat på håndledet. Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse og varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres dog ikke den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fire borgere:

I et ud af to tilfælde anvender medarbejderen engangsforklæde i forbindelse med personlig pleje, og medarbejderen anvender desuden engangshandsker, som medarbejderen skifter korrekt, men medarbejderen udfører ikke korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. I forbindelse med bleskift sikrer medarbejderen, at der gennemføres grundig nedre hygiejne i plejesengen, inden borgeren får en ny ble på. Medarbejderen er ligeledes opmærksom på risiko for tryk og gener fra bleen.

I et tilfælde anvender medarbejderen og en kollega ikke engangsforklæde i forbindelse med personlig pleje, hvor en borger liftes fra kørestol til bækkenstol og videre til sengen for at blive vasket. Den ene medarbejder tømmer borgerens bækken uden at bære engangsforklæde. Begge medarbejdere udfører ikke korrekt håndhygiejne mellem handskeskift eller efter endt personlig pleje.

Medarbejderen støtter flere borgere med indtagelse af medicin, hvortil medarbejderen sikrer kontrol og dokumentation i henhold til retningslinjerne. Tilsynet bemærker, at en borger udtrykker utryghed ved at den kommunale hjemmepleje har dispenseret medicin. Borgeren beretter om gentagne dispenseringsfejl, bl.a. har der været byttet rundt på to præparater, hvor det ene skulle være givet om morgenen, men blev dispenseret til natten og det andet præparat skulle være dispenseret til natten, men blev dispenseret om morgenen. Desuden fjernede en medarbejder et præparat fra doseringsæskerne og lagde det tilbage i den forkerte medicinbeholder. Dette medførte, at præparatet ved næste dispensering, blev dispenseret forkert, hvilket kunne have fået fatale følger for borgeren, hvis fejlen ikke var blevet opdaget. Borgeren fortæller, at medarbejderne hos Hjemmehjælpen A/S kontakter hjemmesygeplejen, når der er behov herfor.

Observationsstudie af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos seks borgere:

Medarbejderen foretager relevante handskeskift, og de spritter hænderne imellem handskeskift. Medarbejderen udviser opmærksomhed på sundhedsfremme og

forebyggelse ved alle besøg. Blandt andet er medarbejderen opmærksom på at tilberede aftensmaden, så den ser indbydende ud, fx med lidt ekstra agurkeskiver til pålægsmadderne eller anretning af aftensmaden på en tallerken fra mikrobølgebakken. Medarbejderen sikrer, at borgerne har frisk væske inden for rækkevidde og spørger ind til, om borgerne har fået drukket tilstrækkeligt i sommervarmen. Ved et besøg til medicinudlevering benytter medarbejderen sin mobil til at kontrollere den udleverede medicin og opdateringer i FMK. I et andet besøg udviser medarbejderen faglig opmærksomhed på tryk efter aftagning af en støttestrømpe og forebygger tør hud ved at påsmøre fed creme.

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at observationsstudierne er af meget varieret karakter. Tilsynets samlede vurdering for alle fire observationsstudier er mindre tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer i det første observationsstudie, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en mindre tilfredsstillende måde og ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Tilsynet vurderer, at der er en sundhedsmæssig risiko forbundet med medarbejderens mangelfulde fokus på de hygiejniske principper, herunder korrekt udførelse af håndhygiejne og handskeskift, hvorved der er en potentiel risiko for patientsikkerheden.

Tilsynet vurderer i det andet observationsstudie, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en tilfredsstillende måde ud fra borgerens behov, men at medarbejderen ikke skifter handsker korrekt efter uren indsats og derved ikke overholder gældende retningslinjer.

Tilsynet vurderer i det tredje observationsstudie, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på tilfredsstillende måde, men at medarbejderen ikke konsekvent ifører sig engangsforklæde ved personlig pleje samt ikke udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Tilsynet vurderer i det fjerde observationsstudie, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en særdeles tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes 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 11 borgere, som alle modtager personlig pleje og praktisk støtte fra Hjemmehjælpen A/S.

Otte ud af 11 borgere tilkendegiver, at de oplever, at den hjælp, de modtager fra Hjemmehjælpen A/S, understøtter livskvaliteten og trygheden i hverdagen.

Borgerne siger bl.a.:

- *'Jeg har det godt, og er tryk ved hjælpen, det er nogle søde mennesker'.*
- *'Jeg er meget tryk, jeg får god hjælp, de er meget flinke alle sammen'.*
- *'Jeg er meget tryk, de er først og fremmest søde og så er de dygtige'.*

Tre borgere oplever utryghed i forbindelse med at modtage hjælp. Borgerne siger bl.a.:

- *'Indimellem kommer der nogen uden uniform og kan ikke fremvise Id-kort, det er utrygt'.*
- *'Jeg har brug for intim pleje og det er utrygt at nogle fremmede skal hjælpe mig'.*

- *'Jeg er tryk ved min faste hjælper, men ikke ved vikarer, for de ved ikke, hvordan jeg skal have hjælpen'.*

Selvbestemmelse

De interviewede borgere tilkendegiver generelt, at de har indflydelse på, hvordan hjælpen tilrettelægges i hverdagen. I den forbindelse beskriver flere borgere, hvordan hjælpen planlægges og gennemføres i et ligeværdigt samarbejde imellem borgerne og deres faste hjælpere.

En borger savner selvbestemmelse i forhold til sengetider, og borgeren beskriver, hvordan hjælpen til at komme i seng, tilbydes tidligere, end borgeren har ønsket og aftalt med hjemmeplejen, hvor borgeren afviser hjælpen. Borgeren samt borgerens hustru oplever hermed, at borgeren udsætter sig selv for fare, ved selv at forsøge at komme i seng, da borgeren har fysiske begrænsninger og har behov for, at der anvendes lift.

En anden borger oplever ikke altid at have indflydelse på sin hverdag, da hjælpen ikke altid leveres til tiden. Borger har en fast ugedag, hvor borgeren går i dagcenter, men borgeren er ikke altid klar, når chaufføren ringer, da hjælpen endnu ikke er blevet leveret.

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at borgerne i mindre tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmehjælpen A/S. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever tryghed, selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. Tre borgere oplever utryghed i leveringen af plejen, hvilket relaterer til, at medarbejderne ikke altid kan identificere sig samt at medarbejderne ikke altid har kendskab til borgerne. To borgere oplever manglende selvbestemmelse og indflydelse, idet en borger ofte oplever at komme tidligere i seng, end borgeren ønsker og har aftalt med hjemmeplejen og en borger oplever ikke altid at komme på dagcenter.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne:

Pleje og støtte

Data:

Alle 11 borgere oplever, at der er sammenhæng imellem deres behov for personlig pleje og praktisk støtte og den tildelte hjælp, når hjælpen leveres af deres faste hjælpere. Borger oplever ligeledes, at kvaliteten af den tildelte hjælp er af en tilfredsstillende kvalitet, når hjælpen leveres af deres faste hjælpere, som har et indgående kendskab til deres behov og ønsker.

Fire borger borgere giver udtryk for at kvaliteten af hjælpen er utilfredsstillende, når hjælpen leveres af vikarer. Borgerne udtaler bl.a.:

- *'Når der er vikarer, bliver jeg ikke vasket, de giver mig bare tøj på ... jeg kan ikke lide at spørge, om jeg ikke skal vaskes'.*
- *'Aftenvagten ved ikke, hvad de skal, de går hurtigt igen uden at hjælpe mig'.*

Alle borgerne giver udtryk for, at de stadigvæk gør alt det, de selv kan, og at de motiveres af medarbejderne hertil. Borgerne fortæller i den forbindelse bl.a.:

- *'Jeg har brækket armen og der lader de mig gøre så meget muligt selv. Men når jeg siger - nu er armen træt, så hjælper de'.*
- *'Medarbejderne spørger altid, om de skal hjælpe mig, men jeg insisterer på at prøve selv'.*

Borgerne giver udtryk for, at de ved, hvem de kan kontakte ved behov for at udtrykke utilfredshed eller klager. Enkelte borgere understreger over for tilsynet, at de ikke har noget at klage over. Borgerne beskriver, at de ville tale med deres faste medarbejder eller ringe til Hjemmehjælpen A/S, hvis de var utilfredse med noget. En borger fortæller, at borgeren har ringet og klaget over manglende hjælp til tiden, men borgeren oplever, at dette fortsat er et problem.

Tilsynet bemærker, at tre borgere som deltager i observationsstudierne ligeledes, giver udtryk for utilfredshed med vikarers manglende kendskab til borgernes hjælp. En borger fortæller, at vikarer er gået, uden at borgeren har fået morgenmad. Borgeren er hæmmet af fysiske begrænsninger og måtte udsætte sig selv for fare, ved at komme i køkkenet og tilberede samt indtage morgenmad.

Observation

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

Kontinuitet i støtten

Fire ud af 11 borgere udtrykker tilfredshed med kontinuiteten i støtten. Borgerne oplever generelt, at de har faste hjælpere i dagvagten og aftenvagten. Syv borgere oplever manglende kontinuitet samt manglende overholdelse af faste aftaler, når deres faste hjælpere har fri, i et omfang som er utilfredsstillende for borgerne. Borgerne udtaler bl.a.:

- *'Min faste kommer altid kl. 7, men når hun har fri en gang om ugen samt hver anden weekend, kommer der hver gang nye vikarer, som ofte kommer kl. 9.30. Jeg har tryksår og kan ikke selv komme ud af sengen, så jeg ligger og venter, så jeg er ikke tilfreds med at få hjælp så sent'.*
- *'Min faste har ofte fri den dag, jeg skal på dagcenter, så sidder jeg og ryster fordi jeg er bange for ikke at komme afsted. Det er sket ofte, at vikarer kommer for sent og hjælper mig, så er bussen kørt. Jeg træner i dagcentret og spiser sammen med andre i dagcentret, så det betyder meget for mig at komme afsted'.*
- *'Sommeren har været slem med mange forskellige, som ikke ved, hvad de skal lave'.*
- *'Det er altid i weekenden, at der er vikarer og det har været helt tosset i sommerferien'.*

Tilsynet bemærker, at to borgere som deltager i observationsstudierne ligeledes, giver udtryk for utilfredshed med omfanget af vikarer i sommerferien.

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at størstedelen af borgerne oplever mindre tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsatser, når hjælpen leveres af vikarer samt at borgerne udtrykker utilfredshed med kontinuiteten, når deres faste hjælpere har fri, da vikarer ikke har kendskab til borgernes faste aftaler, samt hvilken hjælp borgerne har brug for.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at de faste medarbejdere 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.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: Ni ud af 11 borgerne giver udtryk for, at medarbejderne - såvel faste medarbejdere som vikarer og afløsere - møder dem med en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der udvises respekt for deres privatliv. Borgerne fortæller bl.a. til tilsynet, at: <ul style="list-style-type: none">• <i>'Omgangstonen er rigtig hyggelig og der er ikke nogen, der kommanderer eller taler ned til mig. De faste er rigtig gode til altid at banke på og spørge mig, inden de åbner en låge eller et skab'.</i>• <i>'Vi laver sjov med hinanden. De er søde til at spørge til mit velbefindende og om jeg har sovet godt'.</i> To borgere oplever, at borgerne ofte skændes med vikarer. Borgerne udtaler: <ul style="list-style-type: none">• <i>'Jeg har haft en del skænderier med vikarer, da de gør tingene på en anden måde eller kommer senere end aftalt. Nogle taler ned til mig, det vil jeg ikke finde mig i, jeg er ikke dement'.</i>• <i>'Jeg kommer tit op at skændes med vikarer, fx om hvornår jeg skal i seng. Nogle vikarer er bare så frække de siger, at det skal være nu jeg skal i seng'.</i>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne i tilfredsstillende grad oplever, at medarbejderne generelt har en meget venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvortil der ligeledes udvises respekt for borgerens privatliv. To borgere oplever, at vikarer kommunikerer mindre værdigt og respektfuldt.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Tre af de 11 interviewede borgere modtager madservice fra Københavns Kommune. To borgere udtrykker stor tilfredshed med tilbuddet, og de siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none">• <i>'Maden er fin og med stor variation. Jeg er meget tilfreds'.</i>• <i>'Jeg bestiller maden selv, jeg kan vælge det, jeg godt kan lide. Maden er god'.</i> En borger fortæller, at maden fornyeligt er udeblevet tre dage i træk, hvilket borgeren ikke er tilfreds med.
---------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at to borgere, som oplyser, at de aktuelt modtager madservice, udtrykker tilfredshed med maden. En borger er mindre tilfreds med, at maden er udeblevet tre dage i træk.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: <p>Medarbejderne beskriver, at Hjemmehjælpen A/S har været igennem en større organisationsændring. I den forbindelse er der blevet mere tydelige arbejdsgange. Medarbejderne italesætter, at den sundhedsfaglige teamleder kan tage med ud i borgernes hjem, hvis der er behov for en faglig vurdering og evt. faglig sparring, hvilket medarbejderne oplever viser en større forståelse for deres arbejde samt at medarbejderne bliver hørt, når der er udfordringer.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes fokus på dokumentationen, således at beskrivelserne i besøgsplanerne stemmer overens med de visiterede indsatser og opgaverne, som medarbejderne udfører i borgernes hjem. Hver måned laver medarbejderne en status over dokumentationen hos deres faste borgere.</p>
---	---

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: <p>Medarbejderne beskriver deres overvejelser i forhold til at sikre en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i forbindelse med besøg i borgernes hjem, herunder beskriver medarbejderne bl.a., at de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • er lyttende og nærværende. • altid sikrer præsentation ved ankomst til borgerens hjem, og at de altid tager overtøjet af. • anvender fysisk kontakt. • møder borgerne der, hvor de er. • tilpasser kommunikationen til borgerne, bl.a. har nogle borgere behov for korte, enkelte sætninger.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan borgerne har indflydelse på levering og tilrettelæggelse af hjælpen. Medarbejderne drøfter borgernes vaner og rytmer med borgerne, så hjælpen kan tilrettelægges herudfra. Borgerne har bl.a. indflydelse på, hvornår de ønsker hjælpen leveret, og hvilken/hvilke dage på ugen, bad skal gives.</p> <p>Besøgsplanen udarbejdes inden for de første uger efter borgerens opstart med hjemmepleje, og den opdateres herefter løbende primært af kontaktpersonen, men alle medarbejdere omkring borgeren har et medansvar for den løbende opdatering.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne oplyser, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvortil medarbejderne giver eksempler på, hvordan rehabilitering konkret udføres, hvilket bl.a. kan være, at borgerne støttes i selv at smøre mad, varetage dele af</p>

	<p>rengøringen samt at udføre hele eller dele af personlig hygiejne med medarbejderens støtte og guidning. Medarbejderne omtaler rehabilitering, som hjælp til selvhjælp, og de italesætter samtidig, at medarbejderne oplever, at det giver livskvalitet for borgerne at bevare deres funktionsniveau.</p>
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 hjemmesygeplejen, hvis det er relevant.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at der afholdes personalemøde hver fjerde uge, hvor der også er mulighed for at drøfte borgercases. Medarbejderne møder ind hjemmefra om morgenen og det hænder, at medarbejderne mødes i det offentlige rum. Medarbejderne reflekterer sammen under interviewet, hvortil medarbejderne giver udtryk for ønsker om mere struktureret og systematisk faglig sparring oftere end hver fjerde uge.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at teamlederne har faste møder med hjemmesygeplejen. Medarbejderne kan kontakte hjemmesygeplejen, hvis der opstår behov herfor.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende 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. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne efterspørger mere struktureret og systematisk faglig sparring.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p>Emne: Tryghed og sikkerhed</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til at skabe tryghed omkring den enkelte borger, herunder beskriver medarbejderne bl.a., at de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bærer uniform og Id-kort. • Præsenterer sig. • Ringer til borgerne på forhånd. • Er glade og smilende. • Møder borgerne der, hvor de er. • Præsenterer formålet med besøget. <p>Desuden beskriver medarbejderne, hvordan de arbejder med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos borgerne. I den forbindelse beskriver medarbejderne opmærksomhed på bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faldforebyggelse. • Tjekke datoer på madvarer i borgernes køleskab.
--	---

- At sikre god væskebalance - tilbyde borgerne drikkevarer, inden boligen forlades.
- Observation af hud, sår og rødme.
- Observere bevidsthedsniveau.
- Observere urin.
- Hygiejne - Forebygge smitte, uniform, værnemidler.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive faktorer, der bidrager til at sikre borgernes tryghed. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til borgernes sikkerhed.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne oplyser, at de klargør remedier forud for påbegyndelse af en plejesituation. Derudover oplyser medarbejderne, at der er en særlig opmærksomhed hos borgere med demens, som kan være ekstra følsomme over for forstyrrelser. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de sikrer størst mulig fred og ro under plejen.

Ændringer i borgernes tilstand dokumenteres altid og ved akutte ændringer i en borgers tilstand kontaktes en sundhedsfaglig teamleder eller hjemmesygeplejen. Medarbejderne redegør ligeledes for retningslinjerne i forhold til tilbagemelding til Visitationen i forbindelse med ændringer i borgernes hjælp.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne redegør for arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne fortæller, at dokumentationen ofte gennemføres umiddelbart efter besøgene i borgernes hjem eller i forbindelse med besøget. Desuden beskriver medarbejderne sparringsmuligheder med de sundhedsfaglige teamledere samt ressource personer i Cura.

Instrukser, vejledninger og procedurer

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

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet og for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne redegør for arbejdet med besøgsplanerne, herunder beskriver medarbejderne, hvordan de læser besøgsplanerne, og at de sikrer, at besøgsplaner for egne borgere løbende opdateres. Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne udarbejdes strukturerede, enkle og overskuelige og opdelt i vagter. Medarbejderne oplever, at besøgsplanen anvendes som det arbejdsredskab, som den er tiltænkt, hvilket medarbejderne bemærker, når de hjælper hinanden på tværs af distrikter.
----------------------------	---

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: Tilsynet oplyser under medarbejderinterviewet om borgernes udsagn vedrørende vikarernes manglende kendskab til de opgaver, som borgerne har behov for hjælp til, samt faste aftaler. Medarbejderne nævner, at vikarerne ikke har adgang til Cura, men kun til deres køreliste via M_SOLUTION. Her er det muligt at tilføje fritext, og i nogle tilfælde er besøgsplanen fra Cura kopieret over i M_SOLUTION. Vikarerne har ikke adgang til observationsnotater, sikkerhedsaftaler (herunder smitterisiko) eller borgernes ønsker vedrørende genoplivning. Vikarerne møder ind hjemmefra og har ikke systematisk kontakt til medarbejderne på kontoret. Ledelsen oplyser, at Københavns Kommune ikke tillader vikarer at få adgang til Cura.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, på baggrund af udtalelser fra ledelse og medarbejdere, at hjemmehjælpen A/S i mindre tilfredsstillende grad sikrer, at vikarer har adgang til de nødvendige oplysninger vedrørende borgernes behov for pleje, praktisk støtte samt medicin.

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

Hørings svar hjemmehjælpen A/S

1. Formalia

a. Leder: Drifts- og sundhedschef Ann-Sofi Brandt

BDO:

BDO tager bemærkningen til efterretning. Rapporten er tilrettet med følgende formulering:

Drifts og sundhedschef Ann-Sofi Brandt

2. 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

a. Organisationen er derfor reduceret fra 14 distrikter til 8 distrikter

b. For hvert distrikt er der en driftsleder og en sundhedsfaglig teamleder tilknyttet

BDO:

BDO tager bemærkningen til efterretning. Rapporten er tilrettet med følgende formulering:

Organisationen er derfor reduceret fra 14 distrikter til otte distrikter. Der er to ledere i hvert distrikt - hhv. en driftsleder og en sundhedsfaglig teamleder, hvor driftsteamlederen har fokus på planlægning og drift, og den sundhedsfaglige teamleder har primære opgaver omkring dokumentation, sundhedsfaglige drøftelser, kompetenceudvikling samt borgerbesøg.

3. 3.4.6 Mål: Observation fra tilsynet

a. HjemmeHjælpen A/S har i dag ikke adgang til at oprette vikarlogin til CURA, hvilket ikke muliggøre at vikarer og afløsere kan for adgang til dokumentationssystemet

b. Undertegnet stiller sig undrende overfor en henvendelse fra Københavns Kommune vedr. denne problematik allerede, da Tilsynsrapport er i faktuel høring hos HjemmeHjælpen A/S og der derfor endnu ikke foreligger en endelig rapport. Men det lader tilsyneladende til at der kan findes en løsning herfor, hvilket selvfølgelig er positivt, da det har været et ønske længe.

BDO:

Det er en fast aftale mellem BDO og Københavns Kommune, at der tages kontakt til forvaltningen umiddelbart efter tilsynet, når BDO's samlede vurdering er Mindre tilfredsstillende, hvilket tilsynsførende orienterede ledelsen om ved tilbagemeldingen efter tilsynet. Det er ligeledes en fast aftale, at alle rapporter, som sendes til faktuel høring, både sendes til enheden og forvaltningen. Det er til stor glæde, at der tilsyneladende kan findes en løsning på udfordringen omkring vikarers manglende adgang til borgernes oplysninger i borgernes journaler.

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.