



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Hjemmeplejen Amager

Anmeldt ordinært tilsyn
2025

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelsen	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	16
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	21
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: gja@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om leverandøren og tilsynet

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

Leder: Anette Gyldengren

Dato for tilsynsbesøg: Den 16. - 18. juni 2025

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 borgere. I den forbindelse har hjemmeplejen fire hverdage før tilsynet modtaget lister fra BDO med udvalgte borgere med henblik på forberedelse af tilsynet.
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (fire social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent)

Tilsynet i hjemmeplejen omfatter tilsyn i aftentimer.

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

Tilsynsførende:

Mette Norré Sørensen, Director og sygeplejerske

Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen

Det er tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen AMA har arbejdet meget tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, hvor der er enkelte områder, der fortsat er givet anbefalinger til. Dertil vurderes det, at hjemmeplejen arbejder særdeles målrettet med relevante temaer i kvalitetsarbejdet, og at hjemmeplejen har en organisering, der understøtter faglig ledelse og udvikling.

Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at der i alle observationsstudierne på en særdeles tilfredsstillende måde udøves en respektfuld og anerkendende kommunikationsform med fokus på borgerens kognitive niveau. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne sikrer selvbestemmelse og medinddragelse, men samtidigt også har opmærksomhed på, at nogle borgere ikke selvstændigt mestrer egenomsorg. Desuden er det tilsynets vurdering, at borgerne understøttes i at anvende egne ressourcer i forbindelse med plejen og støtten. Det er tilsynets vurdering, at plejen og støtten er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Tilsynet vurderer også, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt, både selvstændigt og i samarbejde med kollegaer. Plejen gennemføres målrettet, effektivt og nærværende uden unødige forstyrrelser.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af hjælpen til praktisk og personlig støtte er på et meget tilfredsstillende niveau. Det vurderes, at hjælpen generelt leveres med en høj grad af faglighed og med udgangspunkt i borgernes behov og ønsker. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne overordnet har et stort og fagligt kendskab til både borgerne og opgaveløsningen. Særligt i observationsstudierne om dagen udvises der stor kendskab til pleje og støtte af borgere med demenssygdom.

Det er imidlertid tilsynets vurdering, at der i et af studierne om aftenen ikke er efterlevelse af de infektionshygiejniske principper om afbrydelse af smitteveje i forhold til en plejesituation. Dertil vurderer tilsynet, at der er behov for genbesøg af retningslinjer for kassering af materiale med borgerens CPR-nummer og navn på.

Interview med borgere

Tilsynet vurderer, at borgerne i tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet i forbindelse med modtagelse af hjælpen. Det er dog tilsynets vurdering, at flere borgere oplever en form for utryghed, idet der kommer mange forskellige medarbejdere, særligt om aftenen. Borgerne føler også utryghed ved, at ikke alle medarbejdere har kendskab til opgaveløsningen, og der for ikke kan levere den samme kvalitet i hjælpen.

Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. Borgerne påpeger, at det i samarbejde med medarbejderne drøftes, hvordan hjælpen til pleje og støtte skal foregå. En borger efterspørger dog mere smidighed og selvbestemmelse i forhold til aflysning og flytning af hjælpen.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever en meget tilfredsstillende sammenhæng mellem behov og tildelt hjælp om dagen, som opleves af meget god kvalitet. Dog er det tilsynets vurdering, at borgerne fremhæver, at der opleves mindre kontinuitet om aftenen, hvor borgerne efterspørger øget kontinuitet. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Det er dog tilsynets vurdering, at to borgere kunne ønske større fokus på den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med hjælpen til rengøring, hvor to borgere dog påpeger, at hjælpen kunne være mere grundig. Ligeledes vurderes det, at

borgerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Det er desuden tilsynets vurdering, at borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Tilsynet observerer dog, at der i en bolig står mad fremme på køkkenbordet, som burde være i køleskab og overdækket.

Tilsynet vurderer, at kontakten til medarbejderne er særdeles tilfredsstillende, og at borgerne oplever at blive mødt med venlighed og respekt.

Gruppeinterview af medarbejdere

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde, herunder at de har fokus på at få implementeret nye arbejdsgange og tiltag, som den nye Ældreform lægger op til. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende og faglig reflekteret måde kan beskrive, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer borgernes autonomi og medindflydelse. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig reflekteret vis redegør for den rehabiliterende tilgang, og hvordan der arbejdes tværfagligt omkring borgerne. Medarbejderne kender desuden retningslinjer for borgernes ønsker om genoplivning og dokumentation heraf. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for 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. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet samt fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne (social- og sundhedshjælperne), ligesom ved sidste tilsyn, efterspørger dokumentationstid, så de kan varetage deres dokumentationsområder, jf. retningslinjerne og krav til faggruppen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdet omkring besøgsplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der i et af observationsstudierne om aftenen ikke er efterlevelse af de infektionshygiejniske principper om afbrydelse af smitteveje i forhold til en plejesituation.

Dertil bemærker tilsynet, at der er behov for genbesøg af retningslinjer for kassering af materiale med borgerens CPR-nummer og navn på.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at der fortsat er ledelsesmæssig opmærksomhed på efterlevelse af de infektionshygiejniske retningslinjer, herunder rettidigt skift af handsker.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne får kendskab til retningslinjer for kassering af personfølsomme oplysninger.

Tilsynet bemærker, at flere borgere oplever en form for utryghed, idet der kommer mange forskellige medarbejdere, særligt om aftenen. Borgerne føler også utryghed ved, at ikke alle medarbejdere har kendskab til opgaveløsningen, og ikke kan levere den samme kvalitet i hjælpen.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt fortsat arbejdes målrettet med at sikre øget tryghed for borgerne, herunder at skabe nogle rammer og vilkår som er tryghedsskabende.

Tilsynet bemærker, at borgerne fremhæver, at der opleves mindre kontinuitet om aftenen, hvor borgerne efterspørger øget kontinuitet.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt er fokus på at skabe øget kontinuitet, særligt om aftenen.

Tilsynet bemærker, at to borgere ønsker større fokus på den rehabiliterende tilgang.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt er opmærksomhed på, at der arbejdes rehabiliterende, jf. borgernes ønsker og behov.

Tilsynet bemærker, at en borger efterspørger mere smidighed og selvbestemmelse i forhold til aflysning og flytning af hjælpen.

Tilsynet anbefaler, at der fortsat sikres ledelsesmæssig opmærksomhed på borgerens oplevelse.

Tilsynet bemærker, at to borgere påpeger, at hjælpen til rengøring i boligen kunne være mere grundig.

Tilsynet anbefaler, at kvalitetsstandarder og krav til rengøringsopgaven genbesøges, og at der evt. arbejdes med, at der sikres forventningsafstemning med borgerne.

Tilsynet bemærker, at den varme tilberedte mad står fremme på køkkenbordet, som burde være i køleskab og overdækket.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt følges op på den konkrete observation.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne (social- og sundhedshjælperne), ligesom ved sidste tilsyn, efterspørger dokumentationstid, så de kan varetage deres dokumentationsområder, jf. retningslinjerne og krav til faggruppen.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt følges op på det oplevede behov for mere dokumentationstid for faggruppen.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på
sidste års tilsyn

Ved sidste tilsyn blev der givet en række anbefalinger, blandt andet i forhold til faglig korrekt brug af inkontinens-hjælpemidler, arbejdsgange ved udskrivelse fra hospital, anbrudsdato på ikke-dispensérbare præparater, efterspørgsel af øget kontinuitet i leveringen af hjælpen, vikarernes kompetenceniveau, levering af hjælpen og samarbejde mellem dag- og aftenvagten og dokumentationstid.

Ledelsen beskriver, at i forhold til anbefalingen til inkontinens, har inkontinens-ambassadøren igangsat en indsats med undervisning på området. Der er generelt igangsat undervisning af ambassadører for at sikre, at alle har den nødvendige viden. I takt med implementeringen af tværfaglige teams og nærværstationer skal sygeplejersker med inkontinenskompetence tilknyttes de udekørende teams.

Farmaceuten har igangsat et forbedringsprojekt, hvilket har ført til implementering af en ny etiket i hele hjemmeplejen, som sikrer kravene til håndtering af ikke-dispensérbare præparater, herunder anbrudsdato.

Overgange fra hospitalet til hjemmeplejen er fortsat problematiske, og ledelsen oplever nye udfordringer på området. Der er derfor en proces i gang med hospitalet omkring samarbejde og nye arbejdsgange.

Ledelsen beskriver, at der fortsat er problemer med at sikre den høje kvalitet, når der anvendes vikarer. Det er en tilbagevendende udfordring, hvor der fortsat sendes vikarer hjem, hvis de ikke opfylder hjemmeplejens krav både fagligt og hygiejnemæssigt. Der gøres meget ud af at introducere vikarer til retningslinjer og procedurer på området. Der arbejdes med at få ansat afløsere, der gennemgår et fast introduktionsprogram. Den største udfordring er fortsat aftenvagtgruppen, hvor der stadig benyttes vikarer. Dette er dog blevet bedre end sidste år. I forhold til at imødekomme borgerens behov er der stort fokus på at tage hensyn til individuelle ønsker, såsom at en borger ikke ønsker en mandlig hjælper til nedre pleje. I fremtiden vil det være den enkelte medarbejder i hjemmeplejen, der selv planlægger borgerbesøgene. Der arbejdes også med at ringe og orientere om eventuelle ændringer. Kontinuitet sikres ved et team omkring borgeren, hvor der tages hensyn til, at det er den rette kompetence, der leverer hjælpen. Der er mellem 12-17 medarbejdere tilknyttede hvert team, hvor fremmødet er ca. 10 medarbejdere. Der arbejdes med helhedspleje, hvor alle faggrupper kan levere serviceydelser - dog leverer sygeplejersken ikke rengøringsopgaver. Der har været en eksplosiv borgerfremgang, og der er blevet ansat en del flere medarbejdere siden sidste tilsyn.

Aften- og daghjemmeplejen skal i nærmeste fremtid samles i et hus, hvor der skal etableres fælles overlevering og øget samarbejde, hvilket også er et led i at forberede sig på implementeringen af de nye 'forløb', hvor hjemmeplejen på tværs af vagtlagene definerer, hvad borgeren skal have hjælp til. Der er overordnet ikke sat mere dokumentationstid ind til faggrupperne, men der øves på, hvem der skal dokumentere på borgeren i forhold til, hvor der har været et tværfagligt møde. Ved dagens besøg er det den medarbejder, der har været der, som skal dokumentere. Der arbejdes med tidstro dokumentation.

**Særlige fokus-
områder i kva-
litetsarbejdet**

Ledelsen har siden sidste tilsyn arbejdet med audit på dokumentationen i hver gruppe, hvor der udføres 10 audits pr. gruppe. Ledelsen har gennemført tjek og haft dialog om de eventuelle fund, særligt i forhold til borgernes trivsel, hvilket har resulteret i konstruktive opfølgninger med medarbejderne. Ledelsen har udarbejdet et eget auditskema for at målrette det til behovene. Dette har gjort det muligt at afspejle og justere forholdene i takt med centrale ændringer, eksempelvis ved ikke at opdatere funktionsevnetilstande. Dette har været en stor gevinst, og har forbedret kvaliteten, som er blevet inkorporeret i de tværfaglige teamsmøder.

Der er sket en forenkling i Cura, hvor sygeplejersker og assistenter har arbejdet sammen i cirka 8 uger, 4 timer dagligt, for at gennemgå alle journaler og at sikre, at ingen nødvendig viden er gået tabt. Dette har ført til mange tværfaglige samtaler. Der foretages også audit på medicin håndtering i borgernes hjem, som gennemføres kvartalsvis for at sikre kvaliteten på området.

Hygiejneteamet har fokus på mundhygiejne, og hvordan borgerne bedst kan hjælpes med mundpleje. Dette har resulteret i et besøg af en tandtekniker, der har undervist og givet viden om området. Denne viden er blevet delt med alle grupper, som har indgået aftaler med Omsorgstandplejen.

Tidlig opsporing er nu en del af introduktionsprogrammet, hvilket har givet gode værktøjer til at tale om borgerne. Der sker også udvikling på området i Cura.

Alle grupper har gennemført en hygiejneaudit, hvor et auditskema fra en anden bydel er blevet afprøvet. Der er blandt andet fokus på håndhygiejne.

Et forbedringsteam arbejder med faldforebyggelse. Disse medarbejdere, herunder farmakonomer og sygeplejersker, arbejder tværfagligt med center for genoptræning. Der er formaliseret møder en gang ugentligt. Der er allerede gennemført 28 faldudredninger og forløb de sidste måneder, og projektet er stadig under udvikling. Projektet har afledt nye samarbejdstanker med genoptræningsmedarbejderne. Et andet forbedringsteam arbejder med fund af livløse borgere og udvikling af aktion-kort.

Der er implementeret nye opstartsblokke, som kan fordeles over en periode for at afstemme og målrette indsatsen hos borgerne. I forhold til den rehabiliterende tilgang er der mulighed for straks-udlevering af mindre hjælpemidler, så borgerne kan klare sig selv. Der er introduceret nye produktkategorier, som medarbejderne har taget godt imod.

Dertil informeres tilsynet om en ny mulig indsats, som er blevet introduceret, og som giver bedre plads til faglige råderum.

Afslutningsvist oplyser ledelsen, at der netop har været afholdt markedsdag, hvor cirka 250 borgere besøgte hjemmeplejens boder, og havde mulighed for at besøge læringslejligheden, så kommende borgere kunne få idéer til hjælpemidler og derved udskyde behovet for hjemmepleje.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen AMA har arbejdet meget tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, hvor der er enkelte områder, der fortsat er givet anbefalinger til.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Kvalitetsarbejdet er organiseret med en leder og en stab, der består af fem personer med forskellige fagligheder: to ledere, to udviklingssygeplejersker og en farmaceut. Kvalitetsarbejdet er udvidet med to kvalitetssygeplejersker, der kommer ud i grupperne, og som understøtter arbejdet, men ikke er en del af staben. Der er videnspersoner på udvalgte områder, og nogle medarbejdere fungerer som ambassadører, fx inden for hygiejne og demens. For at sikre, at kvalitetsarbejdet sker systematisk, afholdes der mange tværgående og strukturelle undervisningsseancer. Udviklingen sker i høj grad med medarbejdernes inddragelse. UTH (utilsigtede hændelser) indrapporteres direkte via devices, og staben håndterer disse rapporter med direkte tilbagemelding til de individuelle grupper. Hvis der er noget inkorporeret i indsatserne, bliver det også adresseret. Der afholdes daglige tavlemøder, som bruges som opstartsmøder om morgenen. Selv om de fysiske rammer kan være udfordrende, bringes alle lokaler i spil. Der afholdes tværfaglige borgermøder med myndigheder, hvor der arbejdes med redskaber målrettet gruppen. Dette har allerede resulteret i færre konflikter med myndighederne og en større forståelse for hinandens arbejde med fokus på borgernes indsats frem for tid.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Dertil vurderes det, at hjemmeplejen arbejder med særdeles relevante temaer i 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: Der er umiddelbart ikke noget, ud over tilsynskonceptet, som ledelsen ønsker tilsynet skal være opmærksom på.
--	--

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <u>Observationsstudie nr. 1 af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker forsigtigt på, og låser sig ind med Bekey. Medarbejderen oplyser at være stille af hensyn til et familiemedlem, som ofte sover i stuen. Medarbejderen går direkte ud på altanen, og siger godmorgen til borgeren, der sidder i solen, og borgeren smiler ved gensynet af medarbejderen. Medarbejderen anvender et åbent og imødekommende kropssprog, og møder borgeren på en nænsom, omsorgsfuld og imødekommende måde. Der kommunikeres med korte sætninger og
-------------------------------	---

en kort instruktion ad gangen, hvilket virker tilpasset borgeren, som fremstår med en kognitiv funktionsnedsættelse.

Observationsstudie nr. 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen låser sig ind. og hilser på borgeren, der befinder sig i stuen. Borgeren fremtræder hukommelsessvækket, hvor medarbejderen i sin kommunikation med borgeren anvender øjenkontakt og fysisk berøring. Medarbejderen benytter en inviterende tilgang, og borgeren tages i hånden, og følges ind i soveværelset, hvor medarbejderen hjælper borgeren med at iføre sig rent tøj. Dialogen er holdt i en venlig tone, hvor der anvendes korte sætninger og gentagelser, og der benyttes en faglig og pædagogisk tilgang, som er målrettet borgerens kognitive niveau. Under arbejdet i køkkenet inviterer medarbejderen borgeren med ud, og mens medarbejderen laver diverse opgaver, føres en hyggelig og tryghedsskabende dialog med borgeren. Der er smil og grin, hvor borgeren henvender sig til tilsynet og oplyser, at hun er glad for medarbejderen, da de griner meget.

Observationsstudie nr. 1 af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos otte borgere:

Medarbejderen ringer eller banker på døren, låser sig ind ved brug af Bekey, og præsenterer sig ved adgang. Medarbejderen har et stort kendskab til alle borgere, hvilket viser sig ved en individuelt tilpasset og målrettet kommunikationsform. Enkelte borgere har nedsat hørelse, hvor medarbejderen er opmærksom på at tale ansigt til ansigt med borgeren, så borgeren har mulighed for at mundaf-læse. Flere borgere kan lide humor og en 'frisk' jargon, hvilket medarbejderen falder naturligt ind i, og enkelte borgere har nedsat kognitiv funktion, hvor medarbejderen anvender korte sætninger og er guidende og med motiverende kropssprog. Medarbejderen fremtræder nærværende, opmærksom og empatisk, og sætter sig i øjenhøjde. Medarbejderen spørger ind til borgerens velbefindende, og ved flere kognitivt friske borgere følges der op på gårsdagens snakke og omdrejningspunkter.

Observationsstudie nr. 2 af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos fem borgere:

Medarbejderen ankommer til borgernes bolig på cykel, og låser sig ind med Bekey. I flere tilfælde er der særlige foranstaltninger, der skal foretages ved ankomst, fx banke på, ringe eller straks give sig tilkende, hvilket medarbejderen beskriver fx borgernes individuelle ønsker til ankomsten i boligen. Medarbejderen hilser venligt på borgerne, der alle kender medarbejderen godt, og de giver udtryk over for tilsynet om, at de er meget glade for medarbejderen. Der kommunikeres målrettet og individuelt til borgerne, og det observeres i flere tilfælde, at samtalen er personlig, og at medarbejderen har et godt kendskab til borgerens liv. Et besøg varetages af to medarbejdere, hvor der også her er opmærksomhed på ikke at tale hen over hoved på borgeren og at inddrage borgeren i samtalen.

Selvbestemelse og medindflydelse

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

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren, herunder at borgeren ikke er glad for morgenhygiejnen. Medarbejderen undlader derfor at tale om dette, men inviterer borgeren med ved at sige; '*kom du lige med mig en gang, vi to går lige ud på toilettet*', hvortil borgeren siger; '*skal jeg gå med nu?*', hvor medarbejderen nikker og smiler. Borgeren følger med, og den personlige pleje gennemføres, hvilket borgeren virker veltilpas med. Medarbejderen spørger borgeren, om hun ønsker at sidde lidt på toilettet alene, hvilket borgeren gerne vil, og medarbejderen går ud og lukker døren til. Borgeren følges ind i soveværelset, og ved besøgets afslutning spørger medarbejderen, om borgeren ønsker at sidde på

altanen igen, hvilket borgeren meget gerne vil, hvorfor medarbejderen hjælper med at bære drikkelserne ud på altanbordet.

Observationsstudie nr. 2. af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder roligt, og sikrer sig, at borgeren er indforstået med hjælpen, og medarbejderen guider og støtter borgeren i hjælpen, da borgeren ikke selv er i stand til at varetage egenomsorg, grundet hukommelsessvækkelse. Borgeren virker veltilpas, og følger medarbejderens anvisninger.

Observationsstudie nr. 1 af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos otte borgere:

Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til borgerne, og det observeres, at medarbejderen bytter et par besøg rundt på listen for at imødekomme borgernes præferencer og rutiner. Medarbejderen præsenterer borgerne for planen for besøget, og tilpasser hjælpen til borgernes aktuelle ønsker. En borger ønsker fx ikke aftensmad på det tidlige besøg, men vil vente til andet besøg. En anden borger udtrykker ønske om at komme tidligere i seng, og medarbejderen aftaler med borgeren at aflægge andet besøg lidt tidligere end vanligt. Hos alle borgerne afslutter medarbejderen besøget med at spørge, om der er andet, borgerne har behov for hjælp til, hvortil borgerne svarer, at de ikke har brug for mere.

Observationsstudie nr. 2 af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos fem borgere:

Medarbejderen arbejder ud fra borgerens ønske og behov, hvor medarbejderen på en venlig måde spørger ind til borgernes ønske. I flere tilfælde ses det, at medarbejderen kender til borgerens hjælp, og at det derfor ikke er nødvendigt at spørge borgeren, da der allerede er lavet en aftale med borgeren. Under et kompleks plejebesøg efterspørger borgeren dog en gang, om medarbejderen vil fortælle om sine handlinger, da borgeren skal forberede sig mentalt på vendingerne, da disse er meget smertefulde. Medarbejderen oplyser til tilsynet, at plejesituationen er helt ny, hvorfor der ikke er oparbejdet en fast rutine endnu med brug af vendelag-net, som medarbejderen beskriver kan være lidt vanskeligt at styre.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. 1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sikrer sig, at borgeren får mulighed for at bruge sine ressourcer i hele plejeforløbet. Medarbejderen anvender verbal guidning, hvorved borgeren selvstændigt klarer at afklæde sig ble og nattøj. Borgeren kan ved medarbejderens støtte klare hele den personlige pleje selv, som afsluttes med guidning til fri-sering og tandbørstning, stående foran spejlet.

Derefter guider medarbejderen borgeren ind i soveværelset, hvor borgeren selv tager det tøj på, som medarbejderen har lagt frem på sengen.

Afslutningsvist støtter medarbejderen borgeren til at tage den doserede medicin, herunder inhalationsmedicin, som borgeren selv mestrer at holde korrekt til mund og næse.

Observationsstudie nr. 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen giver sig tid, og fremtræder roligt, og borgeren deltager og anvender sine ressourcer i det omfang, borgeren selv kan mestre det. Medarbejderen anvender pauser, og roser borgerens indsats. I forbindelse med tilberedning af morgenmaden inviteres borgeren ud i køkkenet, hvor borgeren inddrages på bedste vis.

Observationsstudie nr. 1 af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos otte borgere:

Medarbejderen inviterer på en naturlig måde borgerne til et samarbejde omkring opgaverne, så borgernes varierede ressourcer inddrages mest muligt. Flere borgere inviteres med i køkkenet for at deltage i tilberedningen af aftensmaden, hvor medarbejderen guider borgerne til fx at tage pålæg ud af køleskabet, at finde service frem eller at smide emballage i skraldespanden. En borger får fx hjælp til at åbne skruelåget på sin sodavand, og kan efterfølgende selv hælde op i sit glas. En anden borger støttes og guides fx til at deltage omkring forflytningerne, og en tredje borger støttes i at indtage sin inhalationsmedicin, hvor medarbejderen overdrager spaceren til borgeren, som selv holder den, imens medicinen indtages.

Observationsstudie nr. 2 af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos fem borgere:

Medarbejderen inddrager borgernes ressourcer, hvor det er relevant, men har samtidigt opmærksomhed på at hjælpe og støtte, da borgerne kan være trætte til aften, og ikke kan klare de sammen ting som tidligere på dagen. I et tilfælde ringer medarbejderen til borgeren en ½ time før besøget, så borgeren selv kan sætte kartoflerne over, hvor medarbejderen så kommer og hjælper med resten af maden. Ved et andet besøg henter borgeren selv et glas vand til pillerne, mens medarbejderen låser pillerne ud fra medicinboksen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der på en særdeles tilfredsstillende måde udøves en respektfuld og anerkende kommunikationsform med fokus på borgernes kognitive niveau. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne sikrer selvbestemmelse og medinddragelse, men samtidig også har opmærksomhed på, at nogle borgere ikke selvstændigt mestrer egenomsorg. Desuden er det tilsynets vurdering, at borgerne understøttes i at anvende egne ressourcer i forbindelse med plejen og støtten.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie nr. 1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sørger for at gøre badeværelset klar med plejeremedier, inden borgeren hjælpes derud. Plejen gennemføres på en hensigtsmæssig måde og uden unødige forstyrrelser undervejs. Desuden udnytter medarbejderen tiden optimalt ved at sørge for praktiske opgaver, imens borgeren klæder sig på. Medarbejderens telefon ringer en enkelt gang, som kort besvares. Borgeren ser ikke ud til at registrere dette.

Observationsstudie nr. 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Hjælpen er planlagt og tilrettelagt, så den leveres i forhold til borgerens behov. Der arbejdes struktureret og målrettet gennem hele forløbet uden afbrydelser eller andre forstyrrelser. Medarbejderen har tidlig fri på tilsynsdagen, og kommer derfor ikke tilbage til middagsbesøget. Medarbejderen gør klar til middagsbesøget, smører snitter, som borgeren ønsker, og laver en lille skål med snack, som den medarbejder, der kommer til middag, kan sætte frem. Medarbejderen oplyser til tilsynet, at der efter aftale med pårørende dagligt sættes en lille skål frem med snack, da borgeren ellers spiser alt på én gang og bliver dårlig.

Det er tydeligt for tilsynet, at medarbejderen, qua sit kendskab til borgerens liv og situation, tilrettelægger hjælpen derefter.

Observationsstudie nr.1 af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos otte borgere:

Medarbejderen sikrer sig at have husket alle værnemidler til brug ved besøgene, inden ruten startes. Medarbejderen arbejder på rutineret og sikker vis med relevante hjælpemidler, plejeseng og forflytningsredskab. Indsatserne gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge og uden unødige forstyrrelser. Medarbejderen anvender sin telefon til at slå op i omsorgssystemet under besøgene.

Observationsstudie nr. 2 af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos otte borgere:

Medarbejderen har før ruten igangsættes læst om borgerne i Cura samt planlagt dobbeltbesøgene med en anden medarbejder. Medarbejderen beskriver at kende alle borgerne på ruten, hvor der på tilsynsdagen er kommet en ekstra borger på, som netop er udskrevet fra hospitalet. Medarbejderen kender til opgaverne, der skal leveres, og følger planen på telefonen, hvor der kvitteres for hvert besøg. Der gives besked til borgerne under besøget, hvornår medarbejderen kommer på andet besøg, hvilket borgerne virker trygge ved. Medarbejderen cykler mellem besøgene, og mødes med den anden medarbejder ude foran de borgere bopæl, der har brug for assistance ved to medarbejdere. Der observeres ingen spildtid eller unødvendige afbrydelser. Medarbejderen har medbragt værnemidler i sin taske, som benyttes under hvert besøg.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen og støtten er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Tilsynet vurderer også, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt, både selvstændigt og i samarbejde med kollegaer. Plejen gennemføres målrettet, effektivt og nærværende uden unødige forstyrrelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie nr.1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen starter besøget med at tage brugt service og askebæger fra borgers natbord. Medarbejderen ordner desuden en del praktiske opgaver, imens borgeren tager tøj på. Medarbejderen smører bl.a. borgers morgenmad, og laver kaffe og saftvand. Medarbejderen sørger ligeledes for aftørring af badeværelse, bordoverflader samt opvask. Affald medtages i forbindelse med, at hjemmet forlades.

Observationsstudie nr.2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen og borgeren går sammen ud i køkkenet, hvor borgeren får udleveret flydende medicin og piller. Medarbejderen kontrollerer antallet af piller på sin telefon. Pillerne lægges i små bunker på bordet, så det bliver mere overskueligt for borgeren at tage dem. Mens medarbejderen laver morgenmaden, sikres det, at borgeren tager pillerne i sit eget tempo. Medarbejderen har iført sig engangsfor-

klæde og handsker, mens der tilberedes morgenmad og snitter til frokost. Medarbejderen samler kopper, tallerkener mv., som står i stuen, og vasker dem op, så boligen fremstår ryddelig og ordentlig.

Observationsstudie nr. 1 af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos otte borgere:

Medarbejderen håndterer praktiske opgaver, relaterede til de enkelte besøg ved borgerne. Efter tilberedning af mad, skylles service af, og sættes i vasken, og brugt service fra andre rum tages med i køkkenet. Medarbejderen orienterer sig om, at opvasken håndteres af dagvagterne. Overflader aftørres i køkkenet, og der tørres af på bordet, hvor borgeren skal spise inden maden serveres.

Observationsstudie nr. 1 af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos fem borgere:

To af de besøg, der leveres, er opvarmning af aftensmad, dette gøres lidt forskelligt i de to boliger, hvor det dog i begge tilfælde er mad fra Madhuset, som borgerne ønsker skal opvarmes i en gryde og ikke i mikroovn. I begge tilfælde ses det, at maden opvarmes og serveres rygende varm på en appetitlig måde. Under et tredje besøg leveres personlig pleje, hvor der tages affald med ud fra boligen, og der ryddes op efter plejen. I alle tilfælde overholdes de hygiejniske retningslinjer, hvor der anvendes forklæde og handsker.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie nr. 1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker forud for, at plejen påbegyndes. Medarbejderen sikrer desuden korrekte handskeskift og afspritning af hænderne imellem handskeskift. Medarbejderen udviser forståelse for de faglige retningslinjer i forbindelse med den personlige hygiejne, og borgeren guides således fra rent til urent. Medarbejderen støtter borgeren i indtagelse af medicin, herunder tabletter fra æske samt inhalationsmedicin. Medarbejderen kontrollerer anbrudsdato i forbindelse med administration af inhalationsmedicinen, og kvitterer for administrationen i Cura.

Observationsstudie nr. 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen tager handsker på, og oplyser til tilsynet, at borgeren selv klarer nedre pleje, hvorfor der kun hjælpes med bad en gang ugentligt. Borgeren har allerede taget tøj på ved medarbejderens ankomst, hvor medarbejderen på pædagogisk og inviterende måde hjælper borgeren med at tage tøjet af og finde noget rent tøj i skabet. Der hjælpes desuden også med påsætning af støttestrømper, hvor der benyttes et hjælpemiddel til påsætningen, hvilket gøres på en sikker og rutineret måde. Medarbejderen er opmærksom på, at borgeren fremtræder soigneret og pæn, og borgeren har smykker på, lakeret negle og håret flettes i en lille fletning i nakken.

Observationsstudie nr. 1 af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos otte borgere:

Medarbejderen tilbereder ved enkelte borgere snitter til aften, som efter aftale sættes på køl eller serveres med det samme. Hos flere borgere opvarmes maden i mikroovn, hvorefter den serveres, og medarbejderen sætter sig og sludrer lidt med borgeren under måltidet. Medarbejderen er meget opmærksom på, at borgerne har tilgængelige, friske drikkevarer, og hos borgere, der er i særlig risiko for dehydrering, motiveres til væske både i starten og i slutningen af besøget. Medarbejderen siger fx; 'drik du lige det glas der, så kommer jeg med maden' og ved slutnin-

gen af besøget; *'hvis du lige drikker de to glas der inden jeg kommer igen'*. Medarbejderen anvender konsekvent med engangsforklæde i forbindelse med tilberedning af måltider og ved støtte til personlig pleje. Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderen konsekvent spritter hænder ved ankomst hos borgeren, ved handskeskift og ved afslutning på besøget. Medarbejderen støtter flere borgere med indtagelse af medicin, og medarbejderen tæller og ophælder medicin i et bæger, en lille skål eller i borgerens håndflade afhængigt af, hvad der fungerer bedst for borgeren. Medarbejderen støtter flere borgere med indtagelse af ikke-dispenserbare præparater, og medarbejderen kontrollerer anbrudsdato, og sikrer sig korrekt dosering ved brug af medicinskema i Cura. Medarbejderen kvitterer for administrationen i Cura.

Observationsstudie nr. 2 af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos fem borgere:

Et af besøgene leveres med hjælp til skiftning af ble og vending. Medarbejderne ifører sig forklæde og handsker, og der arbejdes med korrekt procedure under nedre pleje, hvor det dog ses, at der kun anvendes et par handsker gennem hele forløbet, hvilket medfører, at medarbejderne rører med urene handsker på rene overfalder. Efter plejen aftages handskerne, og medarbejderne vasker hænderne. Selve plejen, herunder brug af vend-let lagen udføres med lidt usikkerhed. Plejesituationen er ny og meget kompleks, da borgeren har en del, tryksår, og er meget smerteforpint. (Ifølge medarbejderne er borgeren i fast smertestillende behandling). Borgeren er udskrevet fra hospitalet få dage før tilsynsdagen. En anden borger skal have hjælp til udlevering af medicin fra dosispose, hvor medarbejderen orienterer sig på sin telefon, og sikrer, at der er det rette antal piller, og udleverer dem til borgeren. Det observeres, at posen, hvor pillerne har været i, smides direkte i skraldespanden. Posen indeholder navn og CPR-nummer. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder og leder i forhold til en arbejdsgang, hvor posen evt. klippes i stykker, hvorved der ikke kan ses synlig CPR-nummer på posen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af hjælpen til praktisk og personlig støtte er på et meget tilfredsstillende niveau. Det vurderes, at hjælpen generelt leveres med en høj grad af faglighed og med udgangspunkt i borgernes behov og ønsker. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne overordnet har et stort og fagligt kendskab til både borgerne og opgaveløsningen. Særligt i observationsstudierne om dagen udvises der stort kendskab til pleje og støtte af borgere med demenssygdom.

Det er imidlertid tilsynets vurdering, at der i et af studierne om aftenen ikke er efterlevelse af de infektionshygiejniske principper om afbrydelse af smitteveje i forhold til den plejefaglige støtte. Dertil vurderer tilsynet, at der er behov for genbesøg af retningslinjer for kassering af materiale med borgerens CPR-nummer og navn på.

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 seks borgere giver udtryk for at opleve tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen AMA. Borgerne tilskriver især oplevelsen af tryghed ved, at medarbejderne selv kan låse sig ind med Bekey, hvorved det giver en sikkerhed ikke at skulle åbne selv og være

usikker på, om det nu også er en medarbejder fra hjemmeplejen, og dertil nævner flere også, at nødkaldet giver en stor trykthed.

Seks borgere er dog mindre trygge, hvor disse borgere alle modtager hjælp om aftenen, og de beskriver, at utrygheden hænger sammen med, at det opleves, at medarbejderflowet er stort om aftenen, og borgerne også beskriver, at der kommer vikarer, som ikke altid har kendskab til opgaven.

Borgerne udtaler fx:

- *'Aftenholdet er meget skiftende, og jeg har en hjerneskode, og det gør, at jeg har brug for regelmæssighed, og det er svært for mig at instruere nye vikarer, og det gør mig udmattet og utryg'.*
- *'Aftenholdet er præget af vikarer, hvilket gør mig lidt utryg, da de ikke altid er så kompetente som dem om dagen'.*
- *'Jeg føler mig ikke altid tryk, når jeg ikke ved, hvem der kommer'.*
- *'Der er utallige mange forskellige medarbejdere, der vælter ind og ud ad min dør, særligt om aftenen er der mange, som jeg slet ikke kender, det er alt for mange - og det er utrygt. Jeg er prisgivet uden hjælpen fra hjemmeplejen, da jeg ikke kan selv, men det er ikke rart, når hjælpen ikke føles tryk'.*

En borger nævner, at der særligt er et par stykker om aftenen, som borgeren disideret er bange for. Borgeren oplyser desuden, at ikke alle kan låse sig ind via Bekey-systemet, og derfor ringer på. Borgeren er fast sengeliggende, og kan ikke selv åbne døren.

En borger, der overordnet beskriver at føle sig tryk ved hjælpen, fremhæver dog en episode, der fandt sted dagen før tilsynsbesøget, hvor borgeren oplyser, at en medarbejder pludselig låste sig ind i boligen kl. 21.00 og begyndte at undersøge borgerens medicinbeholdning. Borgeren modtager ikke hjælp om aftenen, og der var ikke ringet før besøget, hvilket borgeren var meget utilfreds med.

Situationen er drøftet med ledelsen, som vil følge op på hændelsen.

Selvbestemmelse

Hovedparten af de interviewede borgere giver udtryk for, at de i høj grad har selvbestemmelse, og at de i samarbejde med medarbejderne drøfter, hvordan de ønsker, at hjælpen til pleje og støtte skal foregå.

Borgerne udtaler fx:

- *'Der er medbestemmelse, og der spørges ind til mine behov og ønsker. Fx spørges der ind til, hvad jeg ønsker at spise til måltiderne - nogle kender mig så godt og ved, hvad jeg vil have at spise'.*
- *'Mit klippekort giver mulighed for, at jeg selv bestemmer ... og jeg kan ønske, hvilken medarbejder der skal komme, og hvad jeg ønsker de skal lave.' Borgeren nævner at få hjælp til rengøring af køleskab og hjælp til at holde sine blomster i vindueskarmen.*
- *'Medarbejderne spørger mig altid, hvad synes du om det og det, og så siger jeg 'det er noget møg, det gider jeg ikke', vi finder altid ud af det sammen...'*
- *'Der er lydhørhed absolut, jeg kan altid bare sige, hvordan jeg vil have det, og det er jo vigtigt, når jeg er så afhængig af andre'.*

En borger efterspørger mere smidighed og selvbestemmelse i forhold til aflysning og flytning af hjælpen. Borgeren nævner, at det opleves kompliceret og til tider grænseoverskridende, når der tages kontakt til hjemmeplejen for at aflyse besøg. Borgeren beskriver, at der ofte opstår problemer med aflysningerne, og det opleves, at beskederne ikke når helt ud til gruppen. Borgeren efterspørger mulighed

for at kunne aflyse besøg elektronisk. Ledelsen oplyser, at de er bekendte med borgerens oplevelse og er i jævnlig kontakt med borgeren.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne i tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet i forbindelse med modtagelse af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at flere borgere oplever en form for utryghed, idet der kommer mange forskellige medarbejdere, særligt om aftenen. Borgerne føler også utryghed ved, at ikke alle medarbejdere har kendskab til opgaveløsningen, og ikke kan levere den samme kvalitet i hjælpen.

Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. Borgerne påpeger, at det i samarbejde med medarbejderne drøftes, hvordan hjælpen til pleje og støtte skal foregå.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne:

Pleje og støtte

Data:

Borgerne giver overordnet udtryk for, at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og støtte, og de oplever, at hjælpen tilrettelægges med udgangspunkt i deres ønsker, behov og vaner. Enkelte borgere nævner dog, at kvaliteten ikke er af samme kvalitet, når den leveres af vikarer.

Borgerne udtaler fx:

- *'Kvaliteten er god ved de faste medarbejdere, og der er ikke noget at klage over, min hustru er også glad for den faste. Jeg får den hjælp, jeg skal have, og de hjælper også min hustru ved behov, også selv om hun ikke er visiteret til hjælp'.*
- *'Hjælpen er meget vekslende, de faste leverer en pleje af høj kvalitet, men vikarer opleves ikke altid at være uddannet til at varetage min pleje, nogle gange skal jeg forklare og guide vikarerne'. Borgeren beskriver at have stor forståelse for, at det må være svært for vikarer at komme et nyt sted.*
- *'Bliver vasket i sengen dagligt, og de (medarbejderne) gør det stort set ens alle sammen, overordnet gør de det godt nok, det er lige meget om det er kvinder eller mænd'.*
- *'Får hjælp til bad en gang ugentligt, det er altid den faste, og tidspunkt og dag rykkes efter, hvornår den faste er der - jeg oplever én god kvalitet og hjælp efter mine ønsker'.*
- *'De kommer hver dag og tilbyder hjælp, vil dog helst klare det selv, jeg får fodbad ved behov og hårpleje det fungerer godt'.*
- *'Jeg skulle have bad hver fredag eftermiddag med hjælp fra en medarbejder, men det har været en mand de sidste par gange, og det vil jeg ikke have, så siger jeg 'nej tak''.* (Observationen er fremlagt ledelsen, der vil prøve at få borgeren til at modtage hjælp til bad i dagstiden, da der pt. er mange mandlige medarbejdere ansat om aftenen).

De fleste borgere giver udtryk for, at de oplever, at medarbejderne er gode til at medinddrage deres ressourcer i plejen og støtten, så deres funktionsniveau fastholdes.

Enkelte borgere har dog bemærkninger til den rehabiliterede tilgang:

- *'Der er måske ikke så meget fokus på rehabilitering, det er jo lettere at give mig sko på - end at lade mig selv gøre dette - de har travlt'.*

	• <i>Ikke alle opfordrer mig til at tage ti benbøjninger i forbindelse med forflytninger'.</i> Borgeren efterspørger, at dette bliver en fast praksis, da funktionsniveauet opleves for nedadgående. Borgerne, der modtager hjælp til rengøring, beskriver overordnet tilfredshed med hjælpen, hvor dog flere påpeger utilfredshed med, at den årlige hovedrengøring er blevet fjernet. Borgerne beskriver behov for denne hjælp til opgaver, som de ikke selv kan mestre eller har mulighed for at få hjælp til andet sted fra. To borgere har dog kommentarer til kvaliteten af rengøringsindsatsen. Borgerne udtaler: • <i>'Er overordnet tilfreds med rengøringen, men jeg undrer mig over, at gulvet kun må aftørres med en klud, hvor det derfor er nødvendigt, at min faste medarbejder og familien vasker gulvet efterfølgende'.</i> Ifølge borgeren skulle der hele syv klude til at gulvet blev rent ved sidste rengøringslevering. • <i>'Rengøringshjælpen er meget blandet, det er ikke alle, der gør det lige grundigt, fx er det ikke alle, der gør toilettet rent med toiletbørste'.</i> Borgerne tilkendegiver, at de ved, hvordan de skal klage, og de henviser til at have god kontakt til ledelsen eller den faste medarbejder.
Observation	Det observeres, at indsatserne passer til borgernes behov. Alle de besøgte boliger fremstår renholdte og ryddelige i overensstemmelse med borgernes livsstil. Det samme gælder borgernes hjælpemidler, som ligeledes fremstår rene. Borgerne observeres soignerede, svarende til habitus, og de ses iklædt tøj, der passer til årstiden. I en bolig observerer tilsynet dog, at maden til frokost står på køkkenbordet. Det er bixsemad og spejlæg, som står på bordet uden overdækning. Borgeren fortæller, at den næste medarbejder kommer for at varme maden om cirka 1½ time, hvor maden allerede har stået uden overdækning i en time, før tilsynet ankommer.
Kontinuitet i støtten	Størstedelen af borgerne oplever kontinuitet i støtten om dagen, hvor de oplever, at hjælpen primært leveres af faste medarbejdere, samt at der generelt følges op på aftaler. Flere borgere nævner deres faste medarbejdere ved navn, som borgerne tilkendegiver stor tilfredshed med. Det er særligt hjælpen om aftenen, hvor borgerne beskriver, at kontinuiteten er meget vekslende. Borgeren udtaler fx: • <i>'Der kommer vikar næsten hver uge, særligt om aftenen, det kan være nogle vi kender, men vi ved aldrig, hvem der kommer. Men om dagen er der kontinuitet'.</i> • <i>'Om dagen er det de samme, men ca. hver anden, der kommer om aftenen, kender jeg ikke, så jeg spørger altid dagvagten om, hvem der kommer om aftenen, det er dog ikke altid, at vedkommende kommer alligevel, da der bliver lavet om i planen'.</i> • <i>'Der kommer mange forskellige om dagen, man ved aldrig, hvem der kommer, det ville være rarest, hvis der var en fast, der kom, jeg skulle have en fast, men hun er der måske kun 2 gange om ugen, og så kunne det være rare, hvis der kom en anden fast'.</i> • <i>'Om dagen er der mere kontinuitet end om aftenen, men der kommer også forskellige om dagen, dog i mindre antal. Om natten er det stort set altid de samme. Nogle medarbejdere er mere lyttende end andre, men</i>

overordnet er de alle meget lyttende og er villige til en snak - nattevagten er altid sød og imødekommende'.

- 'Der kommer mange faste hjemmehjælpere, ca. 3-4 stykker, der kommer en vikar en gang i mellem - har klaget en gang, og det er efterfølgende blevet bedre'.*
- 'Der bliver fulgt op på tingene af den faste hjælper'.*
- 'De lytter meget, og følger altid op på sundhedsfaglige problemstillinger, jeg oplever de er gode til at løse mine problemstillinger'.*
- 'De prøver at sende de samme, men der kommer alligevel nogle forskellige, det kan godt genere mig lidt, for så ved jeg jo ikke, hvem jeg lukker ind, jeg kan jo ikke se ned i opgangen. Jeg har aldrig haft en fast til at hjælpe mig til bad om aftenen'.*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever en meget tilfredsstillende sammenhæng mellem behov og tildelt hjælp om dagen, som opleves af en meget god kvalitet. Dog er det tilsynets vurdering, at borgerne fremhæver, at der opleves mindre kontinuitet om aftenen, hvor borgerne efter-spørger øget kontinuitet. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Det er dog tilsynets vurdering, at to borgere kunne ønske større fokus på den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med hjælpen til rengøring, hvor to borgere dog påpeger, at hjælpen kunne være mere grundig. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Det er desuden tilsynets vurdering, at borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Tilsynet observerer dog, at der i en bolig står mad fremme på køkkenbordet, som burde være i køleskab og overdækket.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Alle borgerne giver udtryk for, at medarbejderne møder dem med en venlig og imødekommende kommunikation og adfærd, hvor der udvises respekt for deres privatliv.

Borgerne udtaler fx:

- 'Der er generelt en god omgangstone, men der er mange, som taler det danske sprog meget dårligt'.*
- 'Alle er søde og rare, og der er en god tone, alle behandler mig pænt'.*
- 'Alle taler pænt, og der er en venlig tone - nogle har man det lidt sjovt med'.*
- 'De er alle søde, og respekterer, at det er mit hjem, de har bare aldrig tid til en kop kaffe eller andet, de har så travlt'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at kontakten til medarbejderne er særdeles tilfredsstillende, og at borgerne oplever at blive mødt med venlighed og respekt.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Ingen af de besøgte borgere modtager madservice på tilsynstidspunktet. Enkelte har benyttet tilbuddet, men har af forskellige årsager frasagt sig ordningen.
Borgerne indkøber færdigretter via indkøbsordningen eller får mad fra pårørende.

Tilsynets samlede vurdering -

Kan ikke vurderes.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne fortæller, at der i forhold til kvalitetsarbejdet er stort fokus på den nye Ældrereform, hvilket har medført, at nogle medarbejdere er blevet rykket rundt, hvilket opleves som lidt hårdt. En medarbejder bemærker, at den nye organisering allerede har bidraget positivt ved at skabe tryghed og stabilitet for borgerne, hvor arbejdet i mindre og mere tværfaglige teams har haft en gavnlig effekt.

Alle medarbejderne beskriver, at de faglige teams har ændret sig en smule, idet alle medarbejdere nu deltager i møderne, og kan bidrage med deres viden samt få faglig sparring. Der er en oplevelse af, at det prioriteres højt, at borgerne møder så få forskellige medarbejdere som muligt.

Medarbejderne oplever, at der arbejdes løbende med relevante fokusområder i teamet, alt afhængig af observationer, der foretages i hverdagen. Det beskrives, at der snart igen skal være fokus på hygiejne, hvilket er et område, der gentagne gange bliver drøftet. Derudover er velfærdsteknologi et fokusområde, der tages op ved de faste onsdagsmøder. Det nævnes også, at der kan forekomme ekstern undervisning, eksempelvis inden for medicinområdet.

Der arbejdes med ambassadørerne for de forskellige faglige områder, hvor de bliver klædt på af sygeplejersken til at kunne undervise og vejlede de øvrige medarbejdere om deres respektive faglige områder.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde, herunder at de har fokus på at få implementeret nye arbejdsgange og tiltag, som den nye Ældreform ligger op til.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt, at kommunikationen med borgeren er tydelig og rolig. Det er essentielt at sikre, at borgeren har forstået beskeden. Ved telefonhenvendelser skal kommunikationen også være tydelig og venlig, da det er vigtigt, at borgeren føler sig mødt og forstået. Det er afgørende, at få budskabet igennem på en klar og respektfuld måde. Venlighed, respekt og ligeværdighed kommer til udtryk ved, at medarbejderne tilpasser deres kommunikation til den enkelte borger. Besøgsplanen kan anvendes til at beskrive kommunikationsformerne, og det er vigtigt at kunne læse rummet, man træder ind i, så samtalen bliver individuel og tilpasset borgerens livsform. Når medarbejderne møder borgere med demenssygdom, er kendskabet til borgeren vigtigt. Her arbejdes der med demenstrig, hvor arbejdsredskabet kommer hele vejen rundt om borgeren, herunder også kommunikation, hvilket kan være med til, at medarbejderne lettere kan føre en meningsfuld og professionel kommunikation med målgruppen.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Borgerne og eventuelle pårørende bliver hørt gennem en struktureret dialog, hvor deres input og ønsker aktivt inddrages i planlægningen af plejen. Det er vigtigt at opbygge en god relation og at afstemme forventninger for at kunne imødekomme borgerens behov og ønsker. Det er afgørende at have borgerne i centrum, hvor det er borgernes ønsker og ikke medarbejdernes, der skal imødekommes. Dialogen med borgerne omkring deres ønsker og mål med støtten og plejen foregår løbende, og er en central del af plejeprocessen. Medarbejderne sørger for at tilpasse støtten efter borgernes individuelle ønsker og behov. Der gives forskellige eksempler på, hvordan hjælpen kan tilpasses borgernes behov. For at sikre, at støtten tager højde for borgerens behov, ønsker og præferencer, anvendes forskellige metoder og værktøjer. Der anvendes tjeklister i de første besøg for at sikre, at alle aspekter af borgerens behov bliver dækket.
Rehabilitering	Medarbejderne hjælper med at få borgerne til at gøre så meget som muligt selv, selv om der er stor forskellighed i, hvor meget borgerne ønsker at deltage. Der anvendes guidning, og borgerne forklares vigtigheden af at gøre så meget som muligt selv, da hjemmeplejen ikke kan være til stede hele døgnet. Det er vigtigt, at borgerne fastholder deres funktionsniveau. Der er mulighed for at oplære borgerne i at klare sig selv, og medarbejderne oplyser, at det er vigtigt at få dette beskrevet i besøgsplanen, så det bliver en tilgang, alle medarbejderne følger, og at de rette faggrupper inddrages. Rehabilitering handler også om værdighed, og at få borgerne inddragede, hvor medarbejderne påpeger, at det er rarere selv at kunne gøre tingene.
Livets afslutning	Medarbejderne beskriver, hvordan oplysninger om borgernes fravalg af genoplivning fremgår af forsiden af Cura. Feltet er markeret med rødt. Hvis oplysningen ikke fremgår, tages der kontakt til egen læge.

Samarbejde

For at sikre sammenhæng i borgernes indsatser og forløb med henblik på at vedligeholde og forbedre deres funktionsevne, er der blevet struktureret en mere koordineret indsats efter indførelsen af de tværfaglige teams. Der er altid en sygeplejerske i gruppen, og visitatorer deltager to gange ugentligt, hvilket gør en stor forskel. Dette sikrer, at processerne går hurtigere, og minimerer risikoen for fejl. Viden om borgernes støtte og forløb dokumenteres og formidles til tværfaglige samarbejdspartnere gennem indlæggelsesrapporter og kommunikation med sygehuset. Disse rapporter sikrer, at alle relevante oplysninger om borgernes behov og støtte bliver delt med de tværfaglige samarbejdspartnere.

Det tværfaglige samarbejde bliver synligt for borgerne gennem sambesøg, hvor forskellige fagligheder deltager og drøfter borgernes behov med deres accept. Dette sikrer, at borgerne oplever en sammenhængende og koordineret indsats, hvor deres behov og ønsker er i centrum. Medarbejderne sørger for at tilpasse støtten efter borgernes individuelle ønsker og behov, hvilket gør samarbejdet synligt og meningsfuldt for borgerne.

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. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer borgernes autonomi og medindflydelse. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig reflekteret vis redegøre for den rehabiliterende tilgang, og hvordan der arbejdes tværfagligt omkring borgerne. Medarbejderne kender desuden retningslinjer for borgernes ønsker om genoplivning og dokumentation heraf.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

For at skabe forebyggende indsatser arbejder medarbejderne kontinuerligt med at sikre borgernes tryghed og sikkerhed. Dette inkluderer forebyggelse af fald, tryksår, infektioner og smittespredning. Medarbejderne observerer særligt de borgere, der er sengeliggende, og de sørger for tilstrækkeligt væskeindtag, især i varme perioder. Der arbejdes med quizzer, hvor medarbejdernes viden opfriskes, og det teoretiske fokus holdes skarpt.

Tryghed understøttes ved, at medarbejderne er professionelle, bærer uniform, og har læst besøgsplanerne før besøgene, så de ikke behøver at spørge borgerne om alt. Det er også vigtigt, at alle medarbejdere har den rette faglighed, og ved, hvad de skal gøre. Tryghed skabes også ved at ringe til borgerne og informere om, hvornår og hvem der kommer på besøg. Borgerne kan komme i kontakt med hjemmeplejen via callcentret. Der er meget skarpe retningslinjer for at få bevilget et nødkald, hvilket også skaber tryghed. Det beskrives, at ved fald og andre akutte ting skal der reageres inden for en halv time.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for 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: Arbejdet tilrettelægges ved starten af dagen, hvilket er med til at undgå afbrydelser i plejesituationer. Medarbejderne prioriterer at have det nødvendige udstyr og de rette værnemidler ved hånden, som pakkes på kontoret, og tages med ud. Plejesituationer, hvor der er behov for at være to medarbejdere på besøgene, planlægges fra morgenstunden. Der er også opmærksomhed på, at det kan være grænseoverskridende at stå over for en ældre borger og tale i telefon under besøget, hvorfor dette undgås. Hvis kollegaer ringer for hjælp, assisteres der selvfølgelig, og ved ændringer i borgernes behov tages problemstillingen op på teammøder, hvor der er faglige diskussioner. Det er meget brugbart, at der er tæt kontakt til visitator. Vurderingsborgerne skal løbende vurderes, og der skal dokumenteres dagligt. Når borgeren kan klare sig selv, afsluttes støtten. Dette styrkes ved starten af indsatsen ved at inddrage borgeren og forklare, at hjælpen kun er midlertidig.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne oplever, at de kan udføre dokumentation uden forstyrrelser, men at det afhænger af situationen. Hvis der er tid, kan dokumentationen udføres lige efter besøget, men andre gange må det vente lidt. Tidstro dokumentation vurderes som bedst, men det er ikke altid muligt. Medarbejderne oplever generelt, at der er tid til dokumentation, selv om de kan føle en vis frustration, da der ikke altid er afsat fast tid til opgaven. Der er mulighed for sparring, og de fysiske rammer på kontoret er gode. Dokumentationen foregår dog mest på farten, og nogle medarbejdere dokumenterer sammen med borgerne, og læser det efterfølgende op for dem. Dette sikrer, at borgerne er informerede og inddragede i processen.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne bruger gældende vejledninger og instrukser i det daglige arbejde. Disse vejledninger dækker en bred vifte af emner, og sikrer, at arbejdet udføres korrekt og sikkert. For eksempel anvendes vejledninger til håndhygiejne, kateterpleje og injektioner. Medarbejderne orienteres løbende om disse vejledninger, og der udleveres relevant materiale for at sikre, at alle er opdaterede. Procedurerne i VAR-Healthcare bruges aktivt i arbejdet, både til oplæring af elever og til medarbejdernes egen praksis. VAR-Healthcare indeholder detaljerede procedurer og instruktionsvideoer, som medarbejderne kan følge. Disse procedurer hjælper med at standardisere plejen og at sikre, at alle medarbejdere arbejder efter de samme retningslinjer. For eksempel bruges VAR-Healthcare til at sikre korrekt håndhygiejne og kateterpleje, og medarbejderne kan se videoer for at få en visuel guide til procedurerne.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet samt fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne (social- og sundhedshjælperne), ligesom ved sidste tilsyn, efterspørger dokumentationstid, så de kan varetage deres dokumentationsområder, jf. retningslinjerne og krav til faggruppen.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Besøgsplanen anvendes som et aktivt værktøj i hverdagen, og medarbejderne beskriver, at den skal være overskuelig og let at tilgå. Den skal være kort og logisk opdelt, hvor der startes med morgenbesøget, og de faste og vigtige ting/aftaler står først. Planen specificerer, hvad der skal ske dagligt og ugentligt. Ofte udarbejdes besøgsplanen sammen med borgeren, så den bliver tilpasset borgerens ønsker og behov.

Det er vigtigt, at besøgsplanen beskriver, hvordan hjælpen skal udføres, og hvad borgeren selv kan klare. Dette gør det nemmere at arbejde rehabiliterende.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Tilsynet har ikke yderligere kommentarer/bemærkninger.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2025" 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 resourcer, 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 strukturet 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 kan 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 2025". 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 ungdomsområde. 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

Alt er i den skønneste orden.

Med venlig hilsen

Annette Westengaard Gydengren
Hjemmeplejeleder
Hjemmesygeplejen og Hjemmeplejen Amager

Om BDO

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

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

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