



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Hjemmeplejen Bispebjerg/Nørrebro (BIN)

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	7
3.1 Interview med ledelsen	7
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	16
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	19
4. Tilsynets formål og metode	25
4.1 Formål	25
4.2 Metode	25
4.3 Vurderingsskema	26
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	26
5. Yderligere oplysninger	27
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	28
Om BDO	29

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

Leder: Tina Kjærgaard

Dato for tilsynsbesøg: Den 23., 24. og 25 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 seks medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, to social- og sundhedsassistenter, en rehab-ergoterapeut og en demenssygeplejerske)

Tilsynet i Hjemmeplejen BIN omfatter tilsyn i aftentimer.

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

Tilsynsførende:

Christina Ryel, Sygeplejerske og Manager

Gitte Lee Anderskov, Sygeplejerske og Senior Manager

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen

Det er tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen BIN på særdeles tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen BIN arbejder særdeles målrettet med kvalitetsarbejdet, og at de har en organisering, der understøtter faglig ledelse og udvikling.

Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at der er en særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side i observationsstudierne. Borgerne sikres selvbestemmelse, og de støttes i at anvende deres ressourcer i forbindelse med plejen og støtten. Tilsynet vurderer, at plejen i alle fire observationsstudier er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt, og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser. Tilsynet vurderer, at borgerne modtager en tilfredsstillende hjælp til praktisk støtte og personlig pleje med udgangspunkt i deres behov og ønsker.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Men tilsynet observerer tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder rettidig brug af engangsforklæde og en medarbejder, der bærer smykkearmbånd. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne sikrer korrekt medicinadministration.

Interview med borgere

Det er tilsynets vurdering, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen BIN. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. To borgere oplever dog indimellem utryghed, når hjælpen leveres af vikarer, og to borgere har oplevelser af manglende selvbestemmelse. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever meget tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og de tildelte indsatser, og de udtrykker, at de modtager en hjælp af god kvalitet, fraset tre borgere, der har enkelte bemærkninger til kvaliteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Dog bemærkes der to urene rollatorer samt urene blå overtræksfutter, der ligger uhensigtsmæssigt i enkelte borgers opgange. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, fraset tre borger, der oplever gener ved manglende kontinuitet. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne har en særdeles tilfredsstillende, respektfuld kommunikation og adfærd, hvortil der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv. Tilsynet vurderer, at borgeren, der modtager madservice, er særdeles tilfreds med madens smag og kvalitet.

Gruppeinterview af medarbejdere

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og hvordan de er opmærksomme på borgernes selvbestemmelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om borgernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de

arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for borgerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en borgers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen udarbejdes og anvendes i det daglige arbejde.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker flere tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder brug af smykker samt manglende brug af engangsforklæder.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter en målrettet indsats for at sikre, at medarbejderne kan udføre korrekt håndhygiejne samt har viden om korrekt og rettidig brug af engangsforklæder.

Tilsynet bemærker, at to borgere oplever utryghed, når hjælpen leveres af vikarer.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes opmærksomhed på borgernes oplevelser af utryghed, når hjælpen leveres af vikarer.

Tilsynet bemærker, at to borgere, af forskellige årsager, indimellem oplever manglende selvbestemmelse på enkelte områder.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med medarbejderne drøfter borgernes oplevelser af selvbestemmelse.

Tilsynet bemærker, at tre borgere har enkelte bemærkninger til kvaliteten af personlig pleje og støtte, herunder en oplevelse af manglende hjælp til toiletbesøg, medarbejdernes brug af parfume og utilstrækkelig levering af den visiterede hjælp til rengøring og anretning af mad.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen, med udgangspunkt i borgernes oplevelser, har faglige drøftelser med medarbejderne omkring kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og støtte.

Tilsynet bemærker, at der observeres urene blå overtræksfutter, der ligger uhensigtsmæssigt i enkelte borgers opgang.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter hensigtsmæssig bortskaffelse af hjemmeplejens affald i borgernes hjem og opgang.

Tilsynet bemærker, at tre borgere oplever gener ved manglende kontinuitet, idet en borger oplever mange forskellige medarbejdere, mens to borgere oplever varierende tidsrum for levering af besøgene.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter det påtænkte initiativ, hvor medarbejdere og disponenter samarbejder om at koordinere køreliesterne med henblik på at bedre borgernes oplevelse af kontinuitet og rettidige besøg.

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 tilsyn i 2024 modtog Hjemmeplejen BIN anbefalinger i forhold til; Medicinhåndtering, Opbevaring af hjemmeplejens remedier i hjemmene, Manglende tryghed og selvbestemmelse, Kontinuitet og Medarbejdernes håndtering af travlhed og kommunikationen i forbindelse med travlhed.

Ledelsen fortæller, at der er arbejdet med anbefalingen om medarbejdernes medicinhåndtering på flere niveauer. Hjemmeplejens farmaceut har gentaget sin undervisning i medicinhåndtering til alle grupper. Der har især været fokus på den opgaveoverdragede medicin, som fx øjendråber eller salver, hvor der har været mikro-læringsforløb med praksisøvelser i forhold til brug af labels med anbruds-dato. Der har efterfølgende været udført medicinaudits i hjemmene af de medicin-ansvarlige i grupperne, hvor der er lavet forbedringsindsatser i forhold til fundene i auditeringerne. Farmaceuten er tovholder for indsatserne, og samler løbende op med ledelsen på de månedlige 'Data-møder', hvor resultaterne fra audits og UTH gennemgås.

I forhold til oprydning af hjemmeplejens remedier i hjemmene fortæller ledelsen, at det er italesat i alle grupper. Arbejdsmiljøgruppen har ligeledes haft problematikken oppe i deres regi og indtænkt oprydning og systematik i arbejdsredskaberne som en del af APV'erne i hjemmene.

Anbefalingen om borgernes oplevelse af selvbestemmelse og tryghed i forhold til den pleje, de modtager, er ligeledes et emne, der har været drøftet på de forskellige gruppemøder. En enkel gruppe har yderligere modtaget et forløb med kompetenceudvikling i forhold til interkulturel kommunikation og dialog med ældre i hjemmeplejen.

I relation til anbefalingen omkring kontinuitet har hjemmeplejen igangsat flere tiltag. Fx vejledes de fremmødte vikarer fra morgenstunden af disponenterne i dagens opgaver og brug af devices samt Cura, så de er klædt på til deres borgerbesøg. Ledelsen beskriver, at der ligeledes er fokus på at få ansat faste afløsere eller at benytte Københavns Kommunes interne vikarbureau for at øge kontinuiteten. Der er ligeledes en kontinuerlig kommunikation med vikarbureauerne i forhold til de forventninger, hjemmeplejen har til vikarerne. I forbindelse med omstilling af hjemmeplejen til tværfaglige teams med nærvistation (TTN) er italesat vigtigheden af at fortælle borgerne, at teamet varetager besøgene og ikke specifikke medarbejdere. Den faglige kontinuitet, som borgerne oplever, når medarbejderne ved, hvilke opgaver der skal udføres i hjemmene, er ligeledes drøftet på gruppemøderne.

Anbefalingen om borgernes oplevelse af travlhed er ligeledes et emne, der er drøftet på gruppemøderne. Ledelsen fortæller, at der er udlånt VR-briller fra Simulationsakademiet, der giver medarbejderne en mulighed for at opleve borgere med kognitive udfordrings oplevelse af besøg fra hjemmeplejen. VR-brillerne tydeliggør et perspektivskifte til fx pårørendes eller borgernes oplevelse af medarbejdernes adfærd og i særdeleshed, hvordan fortravlede medarbejdere opleves.

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

Ledelsen beskriver, at Hjemmeplejen BIN er påbegyndt omstillingen til TTN i foråret, og de første tværfaglige borgermøder er opstartet i april. Der er nu borgermøder to gange ugentligt, og ledelsen beskriver, at opstarten har været velfungerende, og at alle faggrupper bidrager til, at møderne er med væsentlige faglige dialoger om borgernes problemstillinger. Der er ligeledes morgenmøder i alle teams med deltagelse af social- og sundhedsmedarbejdere og sygeplejersker. Til morgenmøderne koordineres der mellem faggrupperne, og medarbejderne arbejder nu tættere med at forebygge forværringer i borgernes tilstande.

Ledelsen beskriver, at hjemmeplejen har nedsat en omstillingsgruppe, der bl.a. har arbejdet med afprøvninger af forskellige dagsordener og strukturer for møderne. Det opleves både fra ledelsen og medarbejderne, at omstillingen til TTN har været en positiv proces, og samarbejdet med Visitationen har allerede bevirket et tættere samarbejde med fx SOF i forhold til overlevering af borgere mellem forvaltningerne. Der er ligeledes gjort brug af sambesøg med Visitatorerne, hvilket har været gavnligt i flere borgerforløb.

Omstillingen til de mindre teams har ikke bevirket omrokering af medarbejdere i grupperne, og de borgere, der er tilknyttede nye medarbejdere, har i en overgangsperiode fået sambesøg af medarbejderne samt fået en glidende overgang til de nye medarbejdere. Der er enkelte borgere, der er forblevet i et team, da de har været i terminale forløb.

Ledelsen fortæller, at der fortsat er faste ugentlige overlapsmøder mellem dagvagter og aftenvagter, men at der fremadrettet bliver flyttet på møderne, så Visitationen kan deltage i overlapsmøderne. Der er ligeledes planlagt en afprøvning af, at disponenter og udvalgte medarbejdere skal samarbejde om at planlægge kørelisterne for at udbygge koordineringen i de mindre teams.

Sideløbende med omstillingen til TTN fortæller ledelsen, at Hjemmeplejen BIN har haft særligt fokus på viden om demenssygdomme og forebyggelse af magtanvendelse. Der er udlånt VR-briller fra Simulationsakademiet til at se perspektivskiftet fra borgeres og pårørendes oplevelse af at modtage hjemmepleje. Hjemmeplejens demenssygeplejerske har deltaget i møder med alle medarbejdergrupper, og har deltaget i drøftelser om værdig ældrepleje med fokus på balancen mellem omsorgspligt, omsorgssvigt og selvbestemmelse samt forebyggelse af magtanvendelse. Demenssygeplejersken har ligeledes understøttet medarbejderne i at få udfyldt socialpædagogiske handleplaner til borgere med demenssygdomme. Der er tillige flere medarbejdere, der er uddannede demensvejledere i alle grupperne.

Ledelsen fortæller, at der er et kontinuerligt fokus på at arbejde rehabiliterende både inden for SUL- og SEL-området. Der er ansat flere rehabiliteringsterapeuter, der har deres daglige arbejde sammen med medarbejderne i borgerbesøgene, hvor de samarbejder om at se borgernes rehabiliteringspotentiale. Der arbejdes fx med at få borgerne over på dosisdispensering eller til at komme i hjemmeplejens klinikker. Der er enkelte borgere, der har lånt en dispenseringsrobot, der kan udlevere borgernes dosispakkede medicin og minde borgerne om at drikke væske, hvor hjemmeplejen modtager en besked, såfremt medicinen ikke bliver taget. Hjemmeplejen BIN har ligeledes et projekt om at fremme borgernes brug af velfærdsteknologier og at forebygge ensomhed, kaldet Café Hverdag, og to medarbejdere er tilknyttede caféen 10 timer om ugen. Ledelsen beskriver, at forebyggelsen af ensomhed fungerer godt, og mange borgere kommer i caféen til samvær. Men tanken om, at borgerne skulle hjælpe hinanden med at benytte velfærdsteknologiske løsninger, er mere udfordrende. Hjemmeplejen har yderligere uddannet flere medarbejdere som velfærdsteknologikoordinatorer, der fremadrettet skal drøfte brugen af velfærdsteknologiske løsninger med deres kollegaer.

Afslutningsvist fortæller ledelsen, at der er implementeret opstartspakker for alle nye borgere i hjemmeplejen med en fast arbejdsplan for den første periode i borgerforløbene. Som en del af opstarten i at modtage hjemmepleje er der planlagt

samtaler med borgerne om forventninger, praktiske løsninger, evt. med velfærds-teknologi og pårørende involvering. Der er ligeledes ekstra tid til at opstarte bor-gernes journaler og besøgsplaner så dokumentationen er fyldestgørende fra star-ten af borgerforløbene.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen BIN på særdeles tilfredsstillende vis arbejder med relevante te-maer i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbej-det

Data:

Sideløbende med omstillingen til TTN fortæller ledelsen, at strukturen for kompe-tenceudvikling af medarbejderne fortsættes. Hjemmeplejen BIN har et årshjul med faste temaer i kvalitetsarbejdet, og der er ligeledes et årshjul for mikrolæ-ringsforløbene. Nye medarbejdere gennemgår et introprogram med oplæring, alt efter kompetencer og behov, hvorefter de kobles på mikrolæringsforløbene.

Hjemmeplejens kvalitetsarbejde er yderligere organiseret med netværksgrupper, hvor alle de forskellige faggrupper er repræsenterede. Nogle netværk er tværfag-lige, og andre er monofaglige. Alle netværksgrupper har fastlagte møder hen over året, og de involverede medarbejdere har ansvar for at formidle viden fra net-værksgrupperne ud i hvert team.

Den tværgående gruppe i Hjemmeplejen BIN, der bl.a. består af forebyggere, kon-tinenssygeplejersker, farmaceuten, rehab-terapeuter og demenssygeplejersken, arbejder fortsat på tværs af både grupper og teams. Den tværgående gruppe del-tager i morgenmøder og tværfaglige borgermøder med faste kadencer.

Ledelsen beskriver, at der i ledelsesgruppen arbejdes med at inkorporere datadre-ven ledelse, ved at mødes ved en 'Data-tavle', hvor de forskellige data fra fx for-bedringsarbejdet benyttes til at styre kvalitetsarbejdet. TTN har ligeledes bevir-ket, at der er en flad ledelseskultur, hvor grupelederne er tættere på medarbej-derne og borgerforløbene.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Hvordan oplever borgerne medbestemmelsen og samarbejdet med hjemmeplejen? Ledelsen har i forbindelse med tilbagemeldingen modtaget eksempler med borger-nes oplevelser.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder</u> Medarbejderen lukker sig ind med Bekey, banker på døren, og præsenterer sig for borgeren, der ligger i sin seng. Medarbejderen taler afdæmpet, og tiltaler borgeren ved fornavn, og spørger ind til, om borgeren har sovet godt. Medarbejderen har et imødekommende kropssprog, og lytter opmærksomt på borgerens udsagn. Borgeren virker tryk, og medarbejderen giver sin fulde opmærksomhed til forflytningen og plejesituationen. <u>Observationsstudie nr. to af morgenbesøg ved en medarbejder</u> Medarbejderen banker på, låser sig ind, siger godmorgen og smiler til borgeren, der ligger i sin seng. Borgeren smiler til medarbejderen, og begynder straks at snakke. Undervejs i hjælpen kommunikeres der både verbalt og nonverbalt ved anvendelse af spejling omkring den enkelte plejeopgave, og medarbejderen er bevidst om at kommunikere en ting ad gangen, hvilket virker tilpasset borgerens kognitive funktion. Medarbejderen tiltaler borgeren ved navn, holder naturlig øjenkontakt, og fremstår under hele besøget lyttende, smilende og nærværende. <u>Observationsstudie nr. et, af ni aftenbesøg ved en medarbejder</u> Medarbejderen gør brug af Bekey samt ringer eller banker på døren, og præsenterer sig ved adgang til borgernes boliger. Medarbejderen er godt kendt af borgerne, da ruten, som medarbejderen kører, er en fast rute. Medarbejderen informerer borgerne om, at en navngiven kollega vil besøge borgerne de næstkommende dage, grundet medarbejderens rul. Flere borgere virker tilfredse med informationen, og nikker anerkendende, da de hører om kollegaen, der tager over. Medarbejderen fremtræder ved alle besøg nærværende, opmærksom og empatisk ift. den enkelte borger. Medarbejderen tilretter sin kommunikation til den enkelte borger, fx tales der tålmodigt og med korte sætninger til en borger med hukommelsesudfordringer, mens en anden borger får en lille snak om fodbold. <u>Observationsstudie nr. to, af ni aftenbesøg ved en medarbejder</u> Medarbejderen banker eller ringer på, inden borgerens dør låses op med Bekey. Ved en enkelt borger afventer medarbejderen som aftalt, at borgeren selv åbner døren. Medarbejderen hilser venligt, præsenterer tilsynet, og fortæller, hvad besøget omhandler. Borgerne smiler ved gensynet af medarbejderen. Medarbejderen møder borgerne med et åbent kropssprog, og fremstår smilende og anerkendende i dialogen med borgerne. Der føres en munter kommunikation, tilpasset hver enkelt borger. Medarbejderen spørger ind til relevante emner, som optager den enkelte borger, og sætter sig i øjenhøjde, og det observeres, at flere borgere meget gerne vil fortælle medarbejderen om betydningsfulde emner.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder</u> Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren, og plejen er tilrettelagt ud fra borgerens ønsker og vaner. Fx ønsker borgeren selv at færdiggøre den personlige pleje og tandbørstning efter morgenmaden, hvilket medarbejderen aftaler, at de hjælpes med ved næste besøg. Medarbejderen fortæller løbende borgeren om de handlinger, der udføres, og afventer samtykkende mimik. Medarbejderen inddrager borgeren i beslutninger om tøjvalg og valg af morgenmad.

Medarbejderen sætter varer på plads, og fylder køleskab og køkkenskabe med varer efter borgerens præcise anvisninger.

Observationsstudie nr. to af morgenbesøg ved en medarbejder

Medarbejderen udfører hjælpen ud fra et stort kendskab til borgeren. Medarbejderen er under hele plejeforløbet opmærksom på borgerens accept ved at spørge borgeren eller aflæse borgerens kropssprog. Borgeren smiler, og tilkendegiver løbende at være tilfreds, og at det hele forløber som ønsket. Medarbejderen spørger fx borgeren om ønsker til påklædning og morgenmad, og mens borgeren spiser morgenmad, sætter medarbejderen sig ned, og de udarbejder i fællesskab borgerens indkøbsliste. Borgeren nævner flere varer, som medarbejderen undersøger, om borgeren mangler, hvorefter varen bliver skrevet på indkøbssedlen. Medarbejderen oplyser tilsynet, at de skal ned og handle ind i supermarkedet efter morgenmaden.

Observationsstudie nr. et af ni aftenbesøg ved en medarbejder

Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til borgerne, og oplyser til tilsynet, at besøgene i høj grad er planlagt med udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og rutiner. Medarbejderen koordinerer løbende sine handlinger med borgerne, fx spørges der om lov til at åbne køleskabe og køkkenskabe, og der spørges ind til ønsker for aftenmaden. En borger ønsker alligevel ikke den varmede mad, da den bliver serveret, og medarbejderen smører i stedet et stykke brød med pålæg.

Observationsstudie nr. to af ni aftenbesøg ved en medarbejder

Under alle besøgene er medarbejderen opmærksom på at imødekomme borgernes ønsker og behov. Medarbejderen har et godt kendskab til alle borgerne. Medarbejderne inddrager borgeren undervejs i støtten og spørger ind til, hvorledes borgerne vil have det. Generelt spørger medarbejderen ind til de opgaver, som fremgår af besøgsplanen, og afventer borgernes tilkendegivelse, før hjælpen igangsættes. Ved alle borgerne afstemmes tidspunktet for levering af det sene besøg, inden medarbejderen forlader hjemmet.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder

Medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, der er tilpasset borgerens ressourcer. Fx lægger medarbejderen remedier frem, så borgeren selv kan klare den personlige pleje og påklædning på badeværelset. Da borgeren skal have støtte til påklædning af bukser, samarbejder borgeren og medarbejderen, idet medarbejderen siger; *'Hvis du tager den ene side, så tager jeg den anden'*. Borgeren guides til at løfte benene i forbindelse med påtagning af støttestrømper, og medarbejderen lader borgeren selv kører sin kørestol ind i køkkenet efter morgenplejen.

Observationsstudie nr. to af morgenbesøg ved en medarbejder

Medarbejderen understøtter borgeren til at være aktivt deltagende under hele besøget. Da medarbejderen ankommer, ligger borgeren på tværs af sin seng med benene ud over sengekanten. Medarbejderen støtter borgeren til selv at komme op fra sengen ved at give borgeren let støtte ved en hånd på borgerens knæ og ene skulder, og borgeren kan således selv skubbe sig op at sidde. Under den personlige pleje guides borgeren verbalt til selv at vaske sig stående ved håndvasken og til selv at tage tøj af og på. Medarbejderen placerer borgerens rollator ved borgeren, og udviser tålmodighed og tid til, at borgeren selv mobiliserer sig mellem rummene i lejligheden. Imens borgeren spiser sin morgenmad, spørger medarbejderen,

hvad borgeren har brug for at få handlet til køleskabet. Derefter spørger medarbejderen til husholdningsartikler. Borgeren fremstår med hukommelsesudfordringer, og det observeres, at ved medarbejderens støtte og rammesætning kan borgeren selv komme i tanke om de fleste varer til indkøbslisten.

Observationsstudie nr. et af ni aftenbesøg ved en medarbejder

Medarbejderen arbejder med et rehabiliterende sigte, som er tilpasset de borgere, der besøges. Medarbejderen har stort kendskab til borgernes ressourcer og ønsker for rehabilitering. I et hjem afventes der fx, at borgeren selv går ud og åbner døren, mens der i andre hjem benyttes Bekey. Ved et besøg til personlig pleje samarbejder medarbejderen med borgeren, og borgeren rejser sig ved sengehesten, mens der udføres nedre hygiejne. Ved flere af besøgene fortæller medarbejderen, at det er forsøgt med rehabilitering til fx at smøre egen aftensmad, men at det er vurderet ikke at være muligt, at få borgerne til at deltage i opgaven, grundet deres livsstil eller kognitive udfordringer.

Observationsstudie nr. to af ni aftenbesøg ved en medarbejder

Medarbejderen er ved alle besøg, opmærksom på at inddrage borgernes ressourcer på forskellig vis og at give borgerne tid og mulighed til at udføre hele eller dele af opgaven selv. Borgerne inviteres fx med ud i køkkenet, hvor medarbejderen motiverer og guider til fx, at borgeren selv åbner køleskabet for at tage sin mad ud, eller selv bringer maden fra køkkenet til spisebordet. En borger, der sover ved ankomst, vækkes og guides med ud i køkkenet for at tilberede sin aftensmad. Borgeren fremstår med nedsat kognitiv funktion, og det observeres, at borgeren i starten fremstår opgivende og sukker højlydt. Medarbejderen giver borgeren tid, og på en stille måde guider medarbejderen borgeren igennem situationen, hvor det observeres, at borgeren vågner mere og mere op, og anretter til sidst maden med pynt og tilbehør. Borgeren smiler, og viser tilfredshed med selv at have tilberedt sin aftensmad.

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 nr. et af personlig pleje ved en medarbejder

Hjælpen er tilrettelagt, så borgeren har mulighed for selvstændigt at klare den personlige hygiejne. Borgeren forflyttes ud på badeværelset med en Sara Steady, og plejehjælpemidlerne er sat inden for borgerens rækkevidde. Da borgeren er klar på badeværelset, forflyttes borgeren over i sin kørestol, hvorefter der hjælpes med påtagning af støttestrømper. Efterfølgende kører borgeren ud i køkkenet, hvor medarbejderen anretter og serverer morgenmaden. Plejeforløbet afvikles uden unødige forstyrrelser.

Observationsstudie nr. to af morgenbesøg ved en medarbejder

Medarbejderen hjælper borgeren på toilettet, hvorefter medarbejderen benytter tiden, imens borger foretager sit toiletbesøg alene på badeværelset, til at tilberede og anrette dele af morgenmaden. Derefter forberedes plejen ved at placere remedier inden for rækkevidde, og plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge på badeværelset. Der forekommer en enkelt afbrydelse, hvor medarbejderen går i soveværelset efter et håndklæde til nedre pleje, og plejen fortsætter uden at være påvirket af den lille pause. Derefter hjælpes borgeren i tøjet, og støttes efterfølgende til sin stol i køkkenet, hvorefter medarbejderen tilbereder den sidste del af morgenmaden. Imens borgeren spiser sin morgenmad, udfører medarbejderen enkelte praktiske opgaver, hvorefter medarbejderen sætter sig sammen med borgeren.

Observationsstudie nr. et af ni aftenbesøg ved en medarbejder

Medarbejderen orienterer sig i Cura, inden afgang fra kontoret. Alle borgerne på den tildelte rute er medarbejderens faste borgere. Medarbejderen tilrettelægger opgaverne hos borgerne på en effektiv og hensigtsmæssig måde ved alle ni besøg. Fx er mange af besøgene planlagt ud fra borgernes ønsker om specifikt tidspunkt for besøget i forhold til indtagelse af medicin og aftensmad. Medarbejderen arbejder rutineret og målrettet med et højt tempo, idet der fx forberedes aftensmad eller ryddes op i køkkenet efter opvarmning af aftensmaden, men idet medarbejderen er i samme rum som borgeren, opleves medarbejderen nærværende med tid til en lille samtale. Diverse praktiske opgaver og plejeopgaver gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge og uden unødige forstyrrelser.

Observationsstudie nr. to af ni aftenbesøg ved en medarbejder

Medarbejderen tilrettelægger sit arbejde på kontoret, inden ruten påbegyndes. Kørelisten tjekkes, der læses op på alle borgere, der pakkes nødvendige remedier fra depotet, fx handsker, forklæder, sprit og blå overtræksfutter, og til sidst hentes bilen. Medarbejderen bytter undervejs rundt på enkelte besøg på kørelisten, hvor det observeres, at de tidspunkter, medarbejderen aflægger besøgene, passer med borgernes ønsker. Medarbejderen tilgår løbende sin telefon for at eftertjekke besøgsplan og observationsnotater inden det konkrete besøg. Der forekommer ingen unødige afbrydelser undervejs i levering af hjælpen.

Plejeopgaverne udføres veltilrettelagt, så alle remedier er til rådighed, inden opgaven påbegyndes. Medarbejderen udfører løbende tidstro dokumentation.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver**Emne:**

Praktisk støtte

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

Medarbejderen sikrer en løbende oprydning undervejs i plejeforløbet, fx redes sengen, mens borgeren gør sig klar på badeværelset. Borgeren har modtaget indkøbs-

varer, og medarbejderen pakker ud, og stiller varerne på plads efter borgerens ønsker. Afslutningsvist vaskes der op efter morgenmaden, og affaldsspanden tømmes og tages med ud.

Observationsstudie nr. to af morgenbesøg ved en medarbejder

Medarbejderen yder støtte til flere praktiske opgaver på morgenbesøget. Sengen redes, og der foretages let oprydning af soveværelset og køkkenet, imens borgeren sidder ved morgenmaden. Affaldet håndteres korrekt, og bortskaffes efterfølgende af medarbejderen, og vasketøj klargøres til afhentning. Da borgeren har mere vasketøj, end der er plads til i én indlevering, hjælper medarbejderen med at sortere vasketøjet, så posen til afhentning fyldes med det mest nødvendige. Dertil hjælper medarbejderen med at skrive indkøbsseddel.

Observationsstudie nr. et af ni aftenbesøg ved en medarbejder

Medarbejderen håndterer praktiske opgaver, relaterede til de enkelte besøg ved borgerne, fx ryddes der op i køkkenet, der indsamles urent service, og der vaskes op efter forberedelsen af aftensmaden. Hos en borger støtter medarbejderen med affaldshåndtering, idet borgeren har lugtende fødevarer, der skal håndteres med det samme. Affaldet håndteres fagligt korrekt i forlængelse af besøget.

Observationsstudie nr. to af ni aftenbesøg ved en medarbejder

Medarbejderen udfører lettere oprydning, såsom mindre opvask og aftørring af køkkenbord. Flere steder fjerner medarbejderen tomme tallerkener og glas fra borgerens opholdsrum, og smider skrald i skraldespanden. Hos en borger fjernes aflagte brugte blå overtræksfutter, som er lagt foran borgerens dør i opgangen.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder

Medarbejderen forflytter borgeren rutineret med en Sara Steady til badeværelset, og aftaler støtte til mundhygiejne ved næste besøg. Der påføres støttestrømper med brug af rette hjælpemidler og gummihandsker, og medarbejderen sikrer sig omhyggeligt, at strømperne sidder glat og uden folder. I køkkenet anretter medarbejderen morgenmaden, og sørger for rigelig med væske samt lidt frugt og grønt. I samarbejde med borgeren bortsmides enkelte fødevarer for at gøre plads til de friskøbte varer. Medarbejderen varetager medicinadministration af både tabletter og øjendråber efter gældende retningslinjer. Medarbejderen varetager korrekt skift af handsker gennem hele forløbet, og der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Der anvendes dog ikke engangsforklæde, jf. de hygiejniske retningslinjer.

Observationsstudie nr. to af morgenbesøg ved en medarbejder

Medarbejderen anvender en demensfaglig tilgang til borgeren, der fremstår med svære hukommelsesproblemer. Medarbejderen guider, spejler og støtter borgeren til at udføre én plejeopgave ad gangen. Enkelte gange, hvor borgeren ikke mener, at plejen er nødvendig, fortæller medarbejderen kort, hvorfor hun mener, at det er en god idé, at borgeren fx vasker sig forneden eller tager en bestemt ble på, hvorefter borgeren godtager forklaringen, og udfører plejen. Medarbejderen hjælper borgeren med at få redt håret, og sætter et hårspænde i efter borgerens vanlige ønsker og vaner til frisure. Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekt skift af handsker og håndhygiejne gennem forløbet.

Det observeres, at medarbejderen bærer smykker på begge hånder, og medarbejderen anvender ikke engangsforklæde ved rengøring af toilet-kumme og ved håndtering af urent vasketøj, hvilket ikke lever op til de infektionshygiejniske retningslinjer.

Observationsstudie nr. et af ni aftenbesøg ved en medarbejder

Medarbejderen anretter og serverer ved flere besøg aftensmaden, og sikrer rigelig med væske til borgerne. En kognitiv svækket borger har været utilpas i dagvagten, og har ikke fået indtaget sin frokost eller drukket den fremsatte væske. Medarbejderen starter med at tilbyde væske, og støtter borgeren med at komme ud af sengen og ind i stuen til aftensmaden. Da borgeren ikke bryder sig om den opvarmede mad, serverer medarbejderen en tallerken med frisk frugt, skåret i mundrette stykker. Medarbejderen sikrer rigeligt med væske til borgeren og opmuntrer borgeren til, at væske og mad skal være indtaget inden næste besøg. Medarbejderen støtter flere borgere med indtagelse af medicin og øjendryp, og her sikrer medarbejderen sig korrekt navn og CPR-nummer samt korrekt antal tabletter i æskerne, der kvitteres korrekt og tidstro for medicinadministration.

Medarbejderen anvender engangsforklæde og handsker i forbindelse med støtte til personlig pleje og anretning af aftensmaden. Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderen sikrer korrekte handskeskift og afspritning af hænder ved handskeskift. Ved tredjesidste besøg er medarbejderen løbet tør for engangsforklæder, og vurderer, hvilke opgaver der er vigtigst at anvende det sidste engangsforklæde til. Tilsynet drøfter efterfølgende det uhensigtsmæssige valg, da der ikke anvendes engangsforklæde i forbindelse med personlig pleje.

Observationsstudie nr. to af ni aftenbesøg ved en medarbejder

Medarbejderen foretager plejereleaterede opgaver ved flere borgere, hvor arbejds-gangene foretages omsorgsfuldt og i et tempo, som er afstemt den enkelte borger. Medarbejderen er opmærksom på borgernes helhedssituation, fx spørges der ind til væske og ernæring på alle besøg, og medarbejderen sikrer sig, at alle borgerne har en plan for aftensmad, hvis besøget ikke indebærer anrettelse af mad. På et besøg fremviser borgeren et hudområde med rødt udslet, hvor medarbejderen tilser dette, og bekræfter til borgeren, at det ser rødt og irriteret ud. Medarbejderen skriver straks et observationsnotat til sygeplejen/assistenterne til dagvagten, og oplyser tilsynet, at observationen tages op med social- og sundhedsassistenten i aftenvagten, når medarbejderen kommer ind på kontoret. Ved flertallet af borgere administrerer medarbejderen medicin, jf. faglige retningslinjer, herunder at tælle tabletter og at kvittere for ikke-dispensérbar medicin.

Under alle besøg er medarbejderen opmærksom på at påtage blå overtræksfutter på, og at udføre relevant handskeskift og håndhygiejne. Inden plejeopgaver og tilberedning af mad påføres engangsforklæder, undtaget en enkelt gang, hvor medarbejderen børster en borgers proteser.

Tilsynets samlede vurdering - 3

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Men tilsynet observerer tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder rettidig brug af engangsforklæde, og en medarbejder, der bærer smykkearmbånd. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne sikrer korrekt medicinadministration.

3.3 Interview med borgere

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

Emne: Livskvalitet og tryghed	Data: Tilsynet interviewer 12 borgere, hvoraf alle modtager personlig pleje og praktisk hjælp fra Hjemmeplejen BIN. Alle 12 borgere tilkendegiver overordnet set, at de oplever, at den hjælp, de modtager fra hjemmeplejen, understøtter livskvaliteten og trygheden i hverdagen. Borgerne fortæller bl.a.: • <i>'Hjælpen er god - de er fantastiske, jeg kan slet ikke sige noget dårligt. Jeg er ovenud tryk og tilfreds'.</i> • <i>'Jeg vil give hjemmeplejen 10 ud af 10. Min faste er så flink til at hjælpe mig. Jeg er meget glad for dem alle sammen'.</i> • <i>'Der er flere ting, der gør mig tryk, fx at det ofte er de samme, der kommer. Det er også tryk, at de bekymrer sig for mig, når jeg ikke svare på min skærm. Så ringer de mig eller mine døtre op'.</i> • <i>'Jeg er tryk ved den hjælp, jeg får fra hjemmeplejen. Det er kun en sjælden gang, at der kan være lidt..., hvis der kommer en vikar. Men det vil jeg ikke hænge mig i'.</i> To borgere tilkendegiver dog, at de oplever utryghed, når hjælpen modtages af vikarer. De nævner fx: • <i>'Ja for det meste. Du kan næsten mærke på mig, at jeg er meget tryk ved hende, du lige har mødt. Og om morgenen har jeg en, som jeg også er tryk ved. Men jeg er ikke altid tryk, hvis der kommer andre end de faste om aftenen'.</i> • <i>'Det er sådan lidt op og ned med trygheden. Vikarerne er ikke et hit - så er jeg ikke altid tryk'.</i>
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 borgeren og medarbejderen. Flere borgere nævner, at de oplever god støtte af hjemmeplejen til at bevare selvbestemmelsen. Som borgerne beskriver det: • <i>'Ja jeg bestemmer selv, der er stor lydhørhed, de spørger altid, og det betyder meget, at man selv kan bestemme, hvordan man vil have det'.</i> • <i>'Jeg får den fulde pakke. Jeg kunne ikke klare den uden hjemmeplejen. Jeg får så meget hjælp, og alligevel oplever jeg, at jeg selv bestemmer min hverdag'.</i> • <i>Jeg hører godt efter, hvad hjemmehjælpen siger til mig. Men siger jeg nej - så er det mig der bestemmer'.</i> • <i>'Der er nogle få ting, som jeg insisterer på, fx brugen af rigtig bomulds-karklude og ikke en unedbrydelig nylonklud, og det er lykkedes! Det retter de sig efter'.</i> To andre borgere beskriver dog, at de savner selvbestemmelse. Den ene borger ønsker, at hjemmeplejen kontakter borgeren, inden besøget om aftenen, da borgeren dermed kan nå at tilberede aftensmaden, som medarbejderen skal hjælpe med at servere i stuen, idet borgeren, pga. nedsat funktionsniveau, ikke kan bringe maden til stuen. Borgeren oplever dog ikke altid, at medarbejderne ringer inden besøget. Den anden borger fortæller ligeledes enkelte oplevelser af manglende selvbestemmelse, og beskriver det således:

- *'Som regel har jeg selvbestemmelse. Der er nogle, der synes, at det er dem, der bestemmer, det sker ikke tit, men det sker. Og det kan lige så godt være en fast, som det kan være en vikar. De fleste lytter bestemt, og gør det jeg siger'.*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen BIN. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. To borgere oplever dog indimellem utryghed, når hjælpen leveres af vikarer, og to borgere har oplevelser af manglende selvbestemmelse.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne:

Pleje og støtte

Data:

Alle interviewede borgere modtager hjælp til personlig pleje. Borgerne oplever generelt, at der er sammenhæng imellem deres behov for personlig pleje og praktisk støtte og den tildelte hjælp. Borgerne beskriver desuden, hvordan de oplever, at kvaliteten af den tildelte hjælp er af en tilfredsstillende kvalitet. En borger beskriver dette:

- *'Jeg oplever en god kvalitet. Min faste er guld værd, hun har faktisk reddet mit liv. En dag havde jeg det ikke så godt, så fik hun fat i min datter, som er sygeplejerske, og jeg blev indlagt. Og hvis ikke jeg var blevet indlagt, var jeg død. Min faste er meget vaks, hun observerer mig og mit helbred rigtigt flot'.*

Flere af 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 får den hjælp, jeg har brug for, ellers ringer jeg og beder om mere. Jeg vil helst så meget som muligt selv, og det får jeg hjælp til'.*
- *'Jeg får hverken for lidt hjælp eller for meget. Jeg træner på dagcenteret - det gør mig øm. Så er det godt at få hjælp dagen efter. De er meget viden, dem der kommer her. De puffer til mig, og siger; Det kan du godt klare selv, og så klarer vi det sammen'.*
- *'I starten tænkte jeg, at jeg havde brug for meget hjælp. Men de har hjulpet mig med at blive mere selvstændig'.*

Tre borgere har dog indsigelser til den hjælp, de modtager til personlig pleje, og de beskriver utilfredshed med kvaliteten, fx:

- *'Der er især en, der er meget hurtig. En dag tog jeg tid. Jeg fik hjælp i tre minutter, og så var han ude igen. Jeg ville også ønske, at de ikke anvendte parfume - det kan jeg simpelthen ikke tåle'.*
- *'I lørdags var der et problem med en vikar. Om formiddagen, skal jeg have hjælp med kompression, sår og toiletbesøg. Men da vikaren kom for sent, så havde hun ikke tid til at hjælpe mig med toiletbesøg, og så kom jeg ikke på toilettet mellem kl. 9 og 13.30'.*

Den tredje borger modtog ikke hjælp til rengøring, da medarbejderen havde glemt rengøringsmidler, og derfor blev dele af rengøringen udsat yderligere 14 dage.

Borgerne giver udtryk for, at de ved, hvem de kan kontakte ved behov for at udtrykke utilfredshed eller at klage. Borgerne nævner i den forbindelse både de faste hjælpere, pårørende, visitator, planlægger samt gruppeleder.

Observation	Tilsynet foretager observation af borgere, boliger og hjælpemidler under de gennemførte interviews. Alle boligerne fremstår renholdte og ryddelige, alt efter borgernes levevis og ønsker. Det samme gælder borgernes hjælpemidler, som ligeledes fremstår med tilfredsstillende rengøringsstandard, fraset to mindre rene rollatorer. Borgernes tilstand bærer på tilsynsdagen præg af at svare til habitus, samt at den tildelte indsats på tilsynsdagen svarer til borgernes behov. Det bemærkes fx i flere hjem, hvorledes der er sat væske og små lækkerier frem inden for borgernes rækkevidde. Tilsynet bemærker dog, at der i flere opgange ligger urene blå overtræksfutter og flyder, samt at der i et hjem ligger urene handsker og overtræksfutter i borgerens entre.
-------------	---

Kontinuitet i støtten	Ni ud af 12 borgere udtrykker tilfredshed med kontinuitet i støtten. Borgerne oplever i høj grad, at de faste medarbejdere lytter til deres ønsker, og at de følger op de aftaler, der bliver lavet. Borgerne udtaler bl.a.: • <i>'Der er et fast lille team omkring mig - også om aftenen. Selv vikarer og afløsere kender jeg godt, og de kender mig og mine behov'.</i> • <i>'Det er hovedsageligt faste medarbejdere fra teamet, der kommer. Ellers kommer der nogle afløsere, som jeg også kender. På skærmen er det også de samme'.</i> • <i>'Jeg får besøg af mange forskellige både sygeplejersker, terapeuter og mine faste hjælpere, men jeg kender dem alle sammen. Nogle gange er der kø ude i min opgang. Men de har styr på det og må vente til de forskellige er færdige med mig'.</i> Tre borgere oplever dog at kontinuiteten kunne bedres, og beskriver bl.a.: • <i>'Der kommer flere forskellige, men der er enkelte, der kommer et par gange om ugen, og ellers er det mest forskellige'.</i> • <i>'Det er lidt op og ned. Det kunne godt blive bedre. Tidspunktet svinger fx fra kl. 11.30 - kl. 14 til frokost, jeg ved fx ikke, hvem der kommer til frokostbesøget, for det er ikke den, som var her i morges'.</i> Den sidste borger beskriver, at det er særligt problematisk, når hjælpen leveres af vikarerne, der kommer på et meget varieret tidspunkt til aftensmaden.
-----------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever meget tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsats, og de udtrykker, at de modtager hjælp af god kvalitet. Fraset tre borgere, der har enkelte bemærkninger til kvaliteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Dog bemærkes to urene rollatorer og urene blå overtræksfutter, der ligger uhensigtsmæssigt i enkelte borgers opgange. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, fraset tre borger, der oplever gener ved manglende kontinuitet.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: Alle borgerne oplever, at medarbejderne møder dem med en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der udvises respekt for deres privatliv. Borgerne fortæller bl.a. til tilsynet, at: • <i>'De taler ordentligt til mig, og vi er ligeværdige i vores samtaler. Jeg kan godt lide, de selv kommer ind, så ved jeg, at de er fra hjemmeplejen'.</i> • <i>'De er så søde og rare, og jeg har et meget personligt forhold til mine faste, der er så omsorgsfulde'.</i> • <i>'Det er en god kommunikation. Jeg taler selvfølgelig mere med nogle end andre, men jeg har god kontakt med de fleste. De er alle respektfulde og taler ordentligt'.</i> • <i>'De taler alle pænt. De fleste er fantastisk søde. Jeg skal dog have sat et skilt op på døren om, at de skal tørre deres sko af på måtten, inden de går ind, men det får jeg ordnet, det er ikke noget problem'.</i>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne har en særdeles tilfredsstillende, respektfuld kommunikation og adfærd, og at der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Én ud af 12 borgere oplyser til tilsynet, at vedkommende modtager madservice fra kommunen. Den ene borger udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet og levering af maden.
---------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne beskriver, at hjemmeplejen er ændret til mindre tværfaglige teams med nærvistation (TTN), der har ændret samarbejdsstrukturen for medarbejderne. Medarbejderne nævner især, at det tværfaglige samarbejde med visitatorerne har bevirket nye indsigter samt forståelse for hinandens arbejde. Der beskrives eksempler på, at medarbejderne nu har større forståelse for myndighedsopgaverne, og at de ser vigtigheden i at få dokumenteret borgernes behov og ønsker tydeligt. Medarbejderne oplever ligeledes en større lydhørhed fra visitatorernes side
---	--

i komplekse borgerforløb, hvor en fælles indsats, plan og en ensrettet tilgang gaver borgerne, og støtter medarbejderne med at håndtere borgernes problemstillinger.

Medarbejderne beskriver, at hjemmeplejen fortsat arbejder med fokus på rehabilitering, og at de mindre teams ligeledes har bevirket en større kontinuitet hos borgerne, og dermed en bedre mulighed for opfølgning på de rehabiliterende indsatser.

Der er tillige igangsat et større fokus på borgere med demenssygdomme, og der er flere medarbejdere, der er uddannet som demensvejledere, og som samarbejder med demenssygeplejersken, bl.a. om særligt komplekse borgerforløb. Alle medarbejderne har ligeledes fået undervisning med VR-briller i oplevelsen af at have demenssygdomme.

Medarbejderne beskriver, at Hjemmeplejen BIN har kontinuerlige mikrolæringsforløb, der understøtter og vedligeholder medarbejdernes kompetencer. Der er ligeledes faste mødekadencer for alle netværksgrupperne i fx hygiejne-, palliation-, dokumentation- eller medicinnetværksgrupperne. Medarbejderne nævner, at det særligt er gavnligt for sammenhængen i forhold til medarbejdernes viden og kompetencer, at alle aftenvagthold ligeledes er indtænkt både i de forskellige undervisningstiltag samt i flere af netværksgrupperne. Medarbejderne fortæller afslutningsvist, at overlapsmøderne med aftenvagterne er særdeles gavnlige for samarbejdet og forståelsen på tværs af vagtlagene til gavn for borgernes indsatser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne beskriver, at de sikrer sig en individuel og respektfuld kommunikation og adfærd ved at være anerkendende og ligeværdige i dialoger med borgerne. Medarbejderne fortæller, hvad de lægger vægt på i kommunikationen: • Respekt og ligeværdighed. • Simpelt og ærligt - så borgerne forstår, hvad der menes. • Tilpasse kommunikationen individuelt - jargon og sprogvalg. • Opmærksomhed på eget kropssprog og at komme med god energi og tilrettet humor. • Tydelig og tålmodig kommunikation til borgere med demens. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de altid banker på, selv om der anvendes Bekey, og vigtigheden ved at præsentere sig for borgerne.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne fortæller, at de i høj grad indtænker borgernes selvbestemmelse og medindflydelse som en del af deres daglige arbejde. Fx beskrives borgernes besøgsplan i samarbejde med borgerne for at sikre, at de modtager den pleje og støtte, som de ønsker og har behov for. Borgerne spørges altid om tilladelse, hvis der skal kontaktes læge, og medarbejderne kommer med eksempler på, at de skriver lægekorrespondancen sammen med borgerne, og efterfølgende læser de svaret sammen.

	I det daglige fortæller medarbejderne, at man koordinerer besøgene så vidt muligt efter borgernes ønsker, fx i forhold til ønsket om at sove længe, eller hvis borgerne har faste tider, hvor de skal i dagcenter. Der skrives elektroniske huskesedler i Cura, så det er tydeligt, hvis der er lavet en aftale med borgerne. Medarbejderne beskriver dog, at flere borgere benytter Sundhed.dk, og dermed har adgang til tidsrummet for besøgene, hvilket godt kan give lidt udfordringer, så fremt medarbejderne bliver forsinkede, eller har byttet rundt på besøgene. Men flere medarbejdere fortæller, at de ringer til borgerne, hvis de bliver forsinkede.
Rehabilitering	Rehabilitering er en fast del af medarbejdernes praksis, og de kommer med flere eksempler på, hvordan der anvender hjælpemidler til at gøre borgerne selvstændige, fx med øjendryp-briller eller en dosisrulle-robot. Medarbejderne fortæller, at de ofte er på sambesøg med rehab-terapeuterne i forhold til at få vejledning eller sparring om rehabiliterende indsatser hos borgerne. Ofte ender sambesøgene ud i en træningsindsats eller en indsats til træning ved hjælp. Dokumentationen er ligeledes et vigtigt redskab til at tydeliggøre borgernes ressourcer, og medarbejderne fortæller, at besøgsplanen beskrives ud fra, hvad borgerne selvstændigt kan udføre af pleje, så borgernes ressourcer bevares. Medarbejderne beskriver, at der ofte er gode drøftelser i de forskellige teams om idéer til, hvorledes man kan bevare den rehabiliterende tilgang hos borgerne. Der deles erfaringer om, hvordan borgerne kan inddrages, fx i forhold til rengøring eller de praktiske opgaver i hjemmet. Medarbejderne beskriver, at kommunikationen til borgerne omkring den rehabiliterende indsats i særdeleshed er vigtig, og at ros og anerkendelse af borgernes indsatser fremmer borgernes lyst og motivation til selvstændighed.
Livets afslutning	Medarbejderne forklarer, hvordan de finder oplysninger om borgernes fravalg af genoplivning på forsiden af Cura. Der er fornyeligt kommet et nyt symbol i Cura og en tydeligere beskrivelse af borgernes ønsker.
Samarbejde	Medarbejderne fortæller, at samarbejdet er bedret betydeligt efter omstillingen til TTN. Der er et styrket fagligt fællesskab, hvor man arbejder sammen om borgernes mål med fælles indsatser. Der opleves i høj grad en øget ansvarsfølelse, da det er lettere at følge op på de aftaler, der er lavet med borgerne og samarbejdspartnerne. Medarbejderne beskriver, at der ligeledes er en lettere opgaveglidning i det tværfaglige samarbejde, hvilket gavner borgerne, da de oplever færre forskellige medarbejdere i deres hjem. I forhold til at modtage borgere efter hospitalsindlæggelse beskriver medarbejderne, at der arbejdes efter en fast arbejdsgang, hvor sygeplejerskerne laver en sygeplejefaglig udredning, og disponenterne sætter en vurderingsblok på de første besøg. Medarbejderne beskriver, at det nye tiltag med faste opstartsindsatser til nye borgere i hjemmeplejen er velfungerende, da det giver en mulighed for at vurdere borgernes behov og at forventningsafstemme besøgene med borgerne og deres pårørende. Systematikken med en fast tjekliste, som medarbejderne skal følge de første dage, bevirker, at medarbejderne får dokumenteret tilstrækkeligt, og at praktiske opgaver bliver koordineret, fx opsætning af Bekey.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og hvordan de er opmærksomme på borgernes selvbestemmelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om borgernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder sundhedsfremmende og forebyggende, og at de i forbindelse med besøgene er opmærksomme på:

- At observere adfærd, lugt eller smerter.
- Borgernes hud, urin og afføringsmønster.
- Generel tidlig opsporing af begyndende sygdomme.

Der forebygges ved at sikre, at borgerne har væske tilgængeligt, og at småtspisende får tilbudt mellemmåltider. Medarbejderne beskriver, hvorledes de arbejder med både faldudredninger og ernæringscreeninger for at forebygge eventuelle gentagne fald eller et utilsigtet vægttab.

Medarbejderne redegør ligeledes for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for borgerne, og de nævner bl.a. følgende faktorer:

- TTN, der giver kendskab og kontinuitet.
- At borgerne ved, hvem de skal kontakte med de rigtige telefonnumre.
- Kendskab til borgernes besøgsplan og de opgaver, der skal løses hos borgerne.
- Hurtig bevarelse af nødkaldene.

Medarbejderne beskriver, at det ligeledes skaber tryghed for borgerne, at de oplever at blive hørt, og at de føler tryghed i relationen med medarbejderne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for borgerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering**Emne:**

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne beskriver, at de forbereder deres plejeopgaver ved at have alle remedier klar, inden de påbegynder plejen, så der er færrest mulige forstyrrelser. Medarbejderne reflekterer over de daglige forstyrrelser fra telefonerne, og beskriver, at der er høj grad af bevidsthed om, når telefonen besvares i borgernes nærhed. Medarbejderne beskriver, at de fortæller borgerne, hvem der ringer, så det er tydeligt for borgerne, at opkaldet er arbejdsrelateret, fx en elev der søger vejledning, eller en kollega der har brug for hjælp. Medarbejderne fortæller, at der ofte er forstyrrelser, idet der er behov for, at de åbner for samarbejdspartnere, som fx varelevering eller læger. Medarbejder nævner dog, at de ved borgere, der

	dårligt tåler forstyrrelser eller ved medicindispensering sætter telefonen på lydløs, og undlader at tage telefonen. Medarbejderne er bevidste om deres eget ansvars- og kompetenceområde, hvor social- og sundhedshjælperne tager observationer videre til en kollega med højere faglig kompetence. Medarbejderne beskriver, at de benytter fotos, fx med et sår, og sender til deres kollega for at få et råd eller en vejledning.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at hjemmeplejens lokaler er store med plads til mange medarbejdere, der ofte giver et højt lydniveau, når de er samlede. Men der er klare aftaler blandt medarbejderne om ikke at forstyrre hinanden, når der dokumenteres. Medarbejderne fortæller, at de ofte dokumenterer ude hos borgerne, da borgernes besyv inddrages i dokumentationen. Ellers dokumenteres der i en opgang eller på gaden for at sikre tidstro dokumentation. Medarbejderne beskriver, at TTN har bevirket en større opmærksomhed på, at social- og sundhedshjælperne får dokumenteret deres observationer, og at den faste dokumentationstid på deres kørelister er øget. Medarbejderne oplever, at det er glædeligt, at det nu anerkendes, at de medarbejdere, der er tættest på borgerne, har mulighed for at dokumentere deres viden. Medarbejderne beskriver, at der er rig mulighed for sparring og sidemandsoplæring ved kollegaer i hvert team. Flere medarbejdere med skrivevanskeligheder benytter elektroniske hjælpemidler til at understøtte dokumentationen, så der er lige mulighed for at skrive med fagtermer og på tydeligt dansk.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne anvender KK-intra og VAR. VAR anvendes i forbindelse med sygeplejefaglige procedurer. Medarbejderne beskriver, hvordan de bruger særligt VAR i hverdagen, og at de benytter muligheden for at indsætte et link til handlingsanvisningen. VAR benyttes ligeledes i forbindelse med undervisning af elever med fx videoer om øjendråber eller inhalationsmedicin. KK-intra benyttes hovedsageligt i forhold til overordnede arbejdsgange.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en borgers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet samt indeholde beskrivelse af særlige forhold ved boligen. Der anvendes en fast skabelon, og medarbejderne oplever, at det er lidt forskelligt, hvor detaljeret besøgsplanerne er udfyldt, men at besøgsplanerne generelt er opdaterede. Der lægges vægt på, at besøgsplanerne er dokumenterede med beskrivelser af borgernes ressourcer og ønsker til selvstændighed. Medarbejderne kommer med eksempler på vigtige oplysninger, de beskriver i besøgsplanen, herunder beskrivelser af den pædagogiske tilgang, fx ved borgere med
---------------------	--

hukommelsesproblematikker, hvor det er vigtigt, at medarbejderne har en ensrettet tilgang. Det beskrives ligeledes øverst i besøgsplanen, såfremt der er udarbejdet en socialpædagogisk handleplan, der skal følges.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen udarbejdes og anvendes i det daglige arbejde.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Intet at bemærke.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 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 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

Vi har ingen bemærkninger til rapporten.

Med venlig hilsen

Tina Kjærgaard
Hjemmeplejeleder
Hjemmepleje og Hjemmesygepleje Bispebjerg/Nørrebro

Om BDO

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

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

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