



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Hjemmeplejen Indre by/Østerbro (IBØ)

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	17
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	31

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 Indre by / Østerbro (IBØ), Østbanegade 119, 2100 København Ø

Leder: Janet Baumann Nielsen

Dato for tilsynsbesøg: Den 10., 11. og 12 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 (en social- og sundhedshjælper, fem social- og sundhedsassistenter)

Tilsynet i hjemmeplejen IBØ omfatter tilsyn i aftentimer.

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

Tilsynsførende:

Manager Christina Ryel, Sygeplejerske

Senior Manager Gitte Anderskov, Sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

Mindre tilfredsstillende

Interview med ledelsen

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der på baggrund af dette års tilsyn vurderes et fortsat udviklingsområde omkring borgernes oplevelse af kontinuitet, faglig kvalitet i plejen, kommunikation og adfærd samt udvikling af hygiejneområdet. Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen IBØ arbejder målrettet med kvalitetsarbejdet, og at de har en organisering, der understøtter faglig ledelse og udvikling.

Observationsstudier

Det er tilsynets vurdering, 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 observationsstudierne er organiseret på en meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt - både selvstændigt og i samarbejde med kolleger - og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser. Tilsynet vurderer, at borgerne modtager en tilfredsstillende hjælp til praktisk støtte, og at flertallet af borgerne modtager en personlig pleje med udgangspunkt i deres behov og ønsker. Dog er det tilsynets vurdering, at en borger med nedsat kognitiv funktion ikke har modtaget tilstrækkelig og nødvendig pleje med betydning for borgerens autonomi og sikkerhed. Det er tilsynets vurdering, at manglen vil kræve en målrettet indsats at afhjælpe.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne under observationsstudierne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Men tilsynet observerer flere tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder konsekvent håndhygiejne, håndtering af urene remedier samt manglende brug af engangsforklæde.

Interview med borgere

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen IBØ. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsatser, og at syv ud af 12 borgere modtager en hjælp af en tilfredsstillende kvalitet. Fem ud af 12 borgere oplever dog en mindre tilfredsstillende kvalitet med den pleje, de modtager. 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, fraset en borger. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Tilsynet vurderer, at ni borgere udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, fraset tre borgere, der oplever gener, når hjælpen ikke modtages af faste medarbejdere. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne generelt har en tilfredsstillende og respektfuld kommunikation og adfærd, hvortil der i de fleste tilfælde udvises respekt for borgernes privatliv. Det er dog tilsynets vurdering, at to borgere har oplevelser af en mindre værdig og respektfuld kommunikation og adfærd. Tilsynet vurderer, at halvdelen af de borgere, der modtager madservice, er meget tilfredse, herunder med madens smag og kvalitet, men to borgere udtrykker utilfredshed med madservicen.

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, dog udtrykker medarbejderne et ønske om mere tid og ro til dokumentationsarbejdet. 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 IBØ:

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker flere tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder konsekvent håndhygiejne, arbejdsgange mellem urene og rene procedurer samt manglende brug af engangsforklæder.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter en målrettet indsats på håndhygiejne, rettidige skift af handsker mellem urene og rene procedurer samt brugen af engangsforklæder.

Tilsynet bemærker i forbindelse med et af aftenvagtsbesøgene, at en borger med svære kognitive problemer i dagvagt ikke har modtaget den nødvendige pleje og støtte, som sikrer borgerens autonomi og sikkerhed.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks igangsætter en målrettet demensfaglig indsats med tværfaglige drøftelser af pleje og støtte til borgere med svære kognitive problemstillinger. Her anbefales det, at der udarbejdes socialpædagogiske handplaner, som løbende evalueres tværfagligt.

Tilsynet bemærker, at fem borgere i varierende grad har kritikpunkter til kvaliteten af hjælpen til personlig pleje, hvoraf en borger ikke har modtaget hjælp.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter en målrettet indsats ved at inddrage borgernes oplevelser i de faglige drøftelser omkring levering af personlig pleje, herunder identificering af borgernes behov, og hvordan det undgås, at borgerbesøg bliver glemt.

Tilsynet bemærker, at tre borgere er utilfredse med kontinuiteten, og oplever gener, når hjælpen ikke modtages af faste medarbejdere.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter deres indsats i forbindelse med TTN og de målrettede indsatser i forhold til modtagelse af vikarer og afløsere.

Tilsynet bemærker, at to borgere oplever, at kommunikationen er mindre værdig og respektfuld.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter fokus på en professionel og faglig kommunikation og adfærd.

Tilsynet bemærker, at to borgere udtrykker utilfredshed med madens kvalitet.

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

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

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

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på
sidste års tilsyn

Data:

Ved tilsynet i 2024 fik Hjemmeplejen IBØ anbefalinger på baggrund af observationsstudierne og borgerudsagn om; at igangsætte en indsats ift. kompetenceudvikling af medarbejdernes faglige kommunikation og professionelle adfærd med fokus på borgerinddragelse og medindflydelse, koordinering og planlægning ved dobbeltbesøg, efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer ved praktisk hjælp og personlig pleje, sikre adskillelse af borgernes medicin og den medicin hjemmeplejen administrerer, samt borgernes oplevelse af kontinuitet, når hjælpen leveres af vikarer og afløsere.

Ledelsen beskriver, at Hjemmeplejen IBØ fortsætter med de faglige mål og pejlemærker, der er sat, da de overordnet set arbejder med at sætte borgerne i centrum ved at tage afsæt i den rehabiliterende tilgang, skabe et attraktivt arbejdsmiljø og levere høj faglig kvalitet i ydelserne.

Ledelsen fortæller, at Hjemmeplejen IBØ har igangsat flere indsatser for at øge og fastholde medarbejdernes kompetencer i forhold til den faglige kommunikation og adfærd. Der er blandt andet revideret i onboardingprogrammet for nye medarbejdere og afløsere i IBØ, så der i introdagene er fokus på kommunikation i samarbejdet med borgerne med henblik på medindflydelse og medbestemmelse i de indsatser, der udføres i hjemmet. Ledelsen understreger, at introdagene nu er obligatorisk at deltage i for alle nye medarbejdere.

For at sikre medarbejdernes kommunikationskompetencer har Hjemmeplejen IBØ samarbejdet med kommunens Simulationsakademi i træning af kommunikation til borgere med kognitive udfordringer, bl.a. med brug af VR-briller. Der arbejdes ligeledes med kommunikationsmetoder, såsom 'den motiverende samtale' og 'den svære samtale'. Simulationsundervisningen tager udgangspunkt i en case, der har fokus på borgernes selvbestemmelse og medindflydelse samt viden fra de indberettede UTH.

I forbindelsen med omstilling af hjemmeplejen til Tværfaglige Teams med nærvissitation (TTN) er der ligeledes fokus på styrkelse af medarbejdernes tværfaglige kommunikationskompetencer, så alle faggrupper føler sig trygge i at byde ind til de forestående tværfaglige mødefora.

I forhold til anbefalingen om hygiejneområdet fortæller ledelsen, at der er sat bredt ind, så hygiejne indtænkes i de forskellige undervisningstiltag, der generelt er i hjemmeplejen, fx i simulationsundervisningen, ved undervisning i kateterpleje eller sårpleje. Der har ligeledes været temaeftermiddage i alle grupper og vagtlag om hygiejne, bl.a. med konkurrencer, hygiejneaudits og praktiske øvelser. Der er yderligere uddannet flere hygiejnenøglepersoner i marts, og flere skal af sted på kursus i september. Der er ligeledes etableres et hygiejnenetværk, hvor hygiejnenøglepersonerne skal medvirke til at beslutte, hvilken funktion og rolle de skal have i hjemmeplejen.

Ledelsen fortæller, at anbefalingen i forhold til medicin håndtering er inddraget, både i forhold til introduktionsprogrammet for nye medarbejdere og som en del af det kontinuerlige undervisnings-årshjul for hjemmeplejen.

I forhold til anbefalingen om borgernes oplevelse af kontinuitet, når hjælpen leveres af afløsere eller vikarer, fortæller ledelsen, at hjemmeplejen har nedsat brugen af vikarer markant i 2025. Der er flere af hjemmeplejegrupperne, der er selv-dækkende ved sygdom, og der arbejdes fortsat med ansættelse af flere afløsere, der kan introduceres til hjemmeplejens arbejdsgange og metoder. Der er ligeledes indført introduktionsoversigter og tjeklister til nye afløsere og i de tilfælde, hvor der anvendes eksterne vikarer. For at sikre en god vagtstart for alle er der i week-enderne en gruppeansvarlig og en vikarmentor, der sikrer overblikket over alle kørelisterne, og sikrer, at vikarerne er godt klædt på til at varetage deres tildelte opgaver.

Særlige fokus-områder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen beskriver, at Hjemmeplejen IBØ det sidste halve år har været i proces med omstilling til mindre tværfaglige teams, hvor 'nærvisitationen' opstartes i den næstkommende tid. Der er etableret endnu en ny gruppe i hjemmeplejen, og hver gruppeleder har nu tre mindre teams. Processen er fortsat i fuld gang, og først efter ferieafviklingen vil alle teams være fuldt etablerede. De mindre teams har ligeledes bevirket, at gruppelederne har fået et mindre ledelsesspænd, og derved er kommet tættere på den enkelte medarbejder og de problemstillinger, grupperne arbejder med i hverdagen. I forbindelse med omstillingen til mindre teams beskriver ledelsen, at der har været særlig opmærksomhed på sårbare borgere, der har fået ændret deres faste medarbejder, grundet de nye teams. Enkelte borgere har dermed beholdt deres faste medarbejder efter omstillingen. Der har ligeledes været udsendt breve til de berørte borgere med information om de nye teams.

Ledelsen beskriver, at der generelt er fokus på at fremme den fælles læring for medarbejderne i omstillingsprocessen, og der har været flere workshops i relation til arbejdet i TTN både i forhold til tværfagligt samarbejde og de nye mødefora. Der er fx arbejdet med en ny dagsorden for borgermøderne med fokus på tidlig opsporing og ændringer i borgernes tilstande. Der er ligeledes ændret i mødestrukturen for tavlemøderne både med e-tavler og ved brug af fysiske tavler for at sikre, at alle opfølgninger og aftaler bliver iværksat. Ledelsen beskriver, at der kan mærkes en ændret dynamik til de forskellige mødefora med gode tværfaglige drøftelser, hvor der fortsat øves i at koordinere og planlægge indsatserne i de nye teams.

Et andet tiltag, der er igangsat af forvaltningen, er en 'opstartsindsats', hvor udvalgte medarbejdere er opstartsansvarlige for nye borgere i teamet. Alle nye borgere får visiteret ekstra tid i en opstartsperiode, hvor der er faste forløb alt efter, hvilken indsats der er opstartet. Indsatsen har til formål at styrke en forebyggende indsats over for - og sammen med - borgeren samt at forventningsafstemme, hvordan hjælpen bedst muligt tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes ressourcer, ønsker og behov.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der på baggrund af dette års tilsyn vurderes et fortsat udviklingsområde omkring borgernes oplevelse af kontinuitet, faglig kvalitet i plejen, kommunikation og adfærd samt udvikling af hygiejneområdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Hjemmeplejen er organiseret med en hjemmeplejeleder. Hjemmeplejen har desuden en faglig leder for sundhedslovs- og servicelovsområdet og en leder for kvalitets- og læringsenheden, der arbejder tæt sammen. Ledelsen beskriver, at der i løbet af de seneste år er tilkommet flere nye gruppeledere, og at kvalitets- og læringsenheden ligeledes har fået nye ledere. Yderligere er der flere medarbejdere, der har fået nye roller og funktioner som nøglepersoner. Samlet set skal kvalitetsarbejdet fortsat konsolideres og fastforankres i den nye organisation i TTN i Hjemmeplejen IBØ. Kvalitets- og læringsenheden består af uddannelsesansvarlig, farmaceut, farmakonom, sundhedsfaglige konsulenter, kompetence- og læringsansvarlig, rehabiliteringssygeplejersker og en omstillingskonsulent. Hjemmeplejen har desuden en kvalitetssygeplejerske og en klinisk faglig ressourceperson. Dertil har hjemmeplejen fire terapeuter ansat, herunder fysioterapeuter og ergoterapeuter samt én person med kandidat i Idræt, som sikrer kompetenceudvikling inden for trænings- og rehabiliteringsområdet. Kvalitetsarbejdet er endvidere organiseret ved et årshjul med faste tilbagevendende temaer og mikro-læringsforløb.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Data: Ledelsen havde ingen ønsker.
--	--

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <u>Observationsstudie nr. et af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:</u> Tilsynet følger en aftenvagte på fem borgerbesøg til ernæring, personlig hygiejne, toiletbesøg, medicin og katetertømning. Medarbejderen gør brug af Bekey ved alle besøg, men banker ligeledes på inden adgang til boligen. Medarbejderen er godt kendt af alle borgerne, da ruten, som medarbejderen kører, er en fast rute. Medarbejderen fremtræder nærværende, opmærksom og empatisk ift. den enkelte borger. Kommunikationen tilpasses individuel til den enkelte borger, og det observeres, at medarbejderen i dialogen følger op på tidligere besøg og samtaler med borgerne. Fx fortæller en af borgerne at have hørt om en borgerkrig i Spanien, og
-------------------------------	---

medarbejderen kan med sit store kendskab til borgeren regne ud, at det drejer sig om urolighederne i USA. Medarbejderen beroliger borgeren, og benytter beroligende fysisk berøring med et kram. Dialog med borgerne sker, alt imens medarbejderen håndterer opgaverne i hjemmene.

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

Tilsynet følger en aftenvagt på seks borgerbesøg til personlig hygiejne, toiletbesøg, væske, medicin, ernæring og psykisk pleje.

Medarbejderen ringer eller banker konsekvent på ved besøgene hos borgerne, og ved flertallet af borgerne anvendes elektronisk nøgle. Medarbejderen går derefter ind i boligen og hilser på borgerne. Medarbejderen smiler og spørger borgerne, hvordan de har det, samt spørger ind til dagens bedrifter, og hos flere borgere fremstår samtalen som en fortsættelse fra aftenen før. Medarbejderen tilpasser kommunikationen individuelt ved fx at gå tæt på en borger med nedsat syn, og taler tæt ved øret ved en anden borger med stærk nedsat hørelse. Medarbejderen er opmærksom på sit kropssprog, som anvendes målrettet til at guide, invitere og motivere. Ved alle seks besøg observeres det, at medarbejderen har en ligeværdig og imødekommende kommunikation med borgerne. Ligeledes udviser medarbejderen en rolig adfærd, og medarbejderen giver sig tid til dialog med borgerne, hvor medarbejderen ofte sætter sig ned i øjenhøjde og sludrer et par minutter.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen benytter Bekey og ringer på inden adgang til hjemmet. Medarbejderen hilser venligt godmorgen, og præsenterer sig, mens borgeren vågner i sin seng. Medarbejderen taler til borgeren i øjenhøjde, og fortæller planen for besøget, og der anvendes korte og præcise ord og budskaber, som er afpasset borgers kognitive tilstand. Medarbejderen sikrer sig, at borgeren har hørt og forstået planen ved at afvente en positiv mimik. Der kommunikeres venligt og høfligt, og der er en tæt og fortrolig relation mellem medarbejderen og borgeren, der vidner om et godt kendskab til borgers livshistorie.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne banker på døren, før de træder ind i boligen, og de går herefter direkte ind og hilser på borgeren, der ligger i en plejeseng i stuen. Borgeren er vågen, og mødes med et godmorgen af medarbejderne. Den ene medarbejder har ikke været hos borgeren i et stykke tid, og præsenterer sig ved navn, hvilket borgeren responderer på med et smil. Borgeren fremstår med nedsat hørelse og nedsat energi til verbal kommunikation, og medarbejderne tilpasser kommunikationen herefter ved at have øjenkontakt, stille enkle, men begrænsede spørgsmål, og taler til borgeren tæt på. Medarbejderne taler med en respektfuld og rolig tone.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Hjælpen leveres med opmærksomhed på, at borgerne oplever medinddragelse og selvbestemmelse. Ruten er tilpasset ud fra medarbejderens viden om, hvornår maden bliver leveret, så det kan tilpasses med opvarmning af maden. Der spørges ind til borgernes ønsker, fx hvilken mad der skal varmes, og medarbejderen efterkommer ønsker om fx en is og lidt frugt i stedet for den varme mad, der gemmes til senere. En borger ønsker først bad om aftenen, hvilket medarbejderen støtter borgeren med som en del af aftenbesøget. Ved alle besøg ses borgerne tilfredse og bekendte med rutiner og rammer for besøgene, hvor der også gives mulighed for individuel tilpasning.

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

Det observeres under alle seks besøg, at medarbejderen er opmærksom på at medinddrage borgerne ift. deres ønsker og behov. Medarbejderen spørger fx ind til ønsker i forhold til væske og mad ud fra en detaljeorienteret tilgang, hvor det er tydeligt, at medarbejderen ved, hvilke dele af opgaveløsningen borgeren har en holdning til, og medarbejderen tilpasser støtten herefter. Fx lægges medicin til indtagelse i særlige små skåle, maden anrettes på en bestemt måde, og i et hjem går medarbejderen kun på de smalle striber af trægulv, der er mellem de store tæpper, idet borgeren er ked af slid på sine tæpper.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren, og tager udgangspunkt i, at borgeren ønsker at klare sig selvstændigt i et meget langsomt tempo. Medarbejderen har et stort kendskab til borgerens faste ønsker og præferencer, og morgenplejen udføres ud fra en fast rutine, som borgeren virker tilfreds og bekendt med. Under plejeforløbet er medarbejderen opmærksom på at bevare borgerens autonomi ved at inddrage borgeren i de forskellige handlinger, der skal udføres.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Gennem hele plejeforløbet inddrager medarbejderne borgeren ved at fortælle, hvad der skal ske, og de er opmærksomme på at holde pauser for at afvente borgerens svar og mimik, som respons og accept på medarbejdernes handlinger, herunder på indsatserne. Medarbejderne spørger borgeren omkring ønsker til bestemte opgaver, hvor det observeres, at borgeren har særlige ønsker og præferencer. Fx om borgeren ønsker sin fleece-trøje på, om borgeren vil have tv'et tændt, og om borgeren vil have creme på armene, hvortil borgeren svarer 'kun i et tyndt lag'.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Under besøgene arbejdes der med en rehabiliterende tilgang ved at inddrage borgernes ressourcer og i flere tilfælde opfordres borgerne til aktivt at deltage i deres pleje. Fx guides en borger til selvstændigt at tømme sit kateter på toilettet. En anden borger får støtte til sengebade og medarbejderen guider borgeren i selv at vaske sig og tage rent tøj på. En enkelt borger er sengeliggende, men støttes til bevægelse i sengen ved at opfordre borgeren til fx at løfte benene, numsen og deltage aktivt i forflytningerne.

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

Medarbejderen anvender en rehabiliterende tilgang, og understøtter borgerne i at være aktivt deltagende med udgangspunkt i deres funktionsniveau. Handler besøget om anretning af mad, guides borgerne fx til at gå med ud i køkkenet for at åbne køleskabet og tage maden ud, og skal borgerne støttes til toiletbesøg, guides borgerne i at gå på badeværelset, hvor flere borgere ved verbal guidning selvstændigt kan skifte ble og udføre let soignering. En borger, med stærkt nedsat kognitiv funktion, guides til at vaske overkroppen og ansigtet ved, at medarbejderen giver borgeren vaskekluden i hånden og anvender spejling.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen tilpasser sin pleje, så borgerens ressourcer kan anvendes i borgerens tempo. Først påføres støttestrømperne i sengen, og medarbejderen opfordrer borgeren til at løfte benene og vende sig i sengen. Efterfølgende støttes borgeren til at sidde på sengekanten, inden borgeren selv kan rejse sig, og imens klargør medarbejderen opvasken i køkkenet. På badeværelset guides borgeren til selvstændigt at udfører nedre hygiejne, og borgeren klarer efterfølgende selv den øvre pleje.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne inddrager borgerens begrænsede fysiske ressourcer i plejeforløbet. Borgeren guides bl.a. til at deltage under forflytning og øvre pleje, hvor borgeren ved guidning og spejling støttes til bl.a. at vende sig om på siden, løfte benene og betjene sengen via fjernbetjeningen. Afslutningsvist smører borgeren selv ansigtscreme i ansigtet ved, at medarbejderen holder cremen og et spejl foran borgeren. Da borgeren er færdig med den personlige pleje serveres morgenmad, hvor borgeren selv spiser og drikker ved anvendelse af ergonomisk service.

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 aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Medarbejderen orienterer sig på sin telefon, inden vagten påbegyndes, og ruten er planlagt ud fra kortest mulig afstand mellem besøgene og ud fra borgernes ønsker og vaner. Fx er mange af besøgene tilsyn med fokus på, at borgerne støttes til forberedelse af aftenmaden eller støtte til toiletbesøg. Medarbejderen har i alle hjem sikret, at plejemedier er placerede hensigtsmæssigt inden for rækkevidde under de udfordrende arbejdsbetingelser i hjemmene. Medarbejderen arbejder rutineret og målrettet, og giver i flere tilfælde sig tid til en lille samtale med borgerne eller deres pårørende. Der er ingen forstyrrelser i løbet af aftenen, og medarbejderen afslutter besøget, og kvitterer for levering af ydelsen.

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

Medarbejderen oplyser, at tilsynet skal med ud på medarbejderens faste rute. Medarbejderen har inden afgang fra hjemmeplejens kontor korte drøftelser med kolleger, og medarbejderen samler remedier til plejen i sin taske. Hos borgerne tilrettelægger medarbejderen opgaverne på en måde, der tager udgangspunkt i borgernes behov og ønsker. En borger hjælpes med fuld personlig pleje, og medarbejderen sørger først for at have alle remedier inden for rækkevidde, inden plejen påbegyndes. Der forekommer ligeledes ingen unødige forstyrrelser under indsatserne. Det er tydeligt, at medarbejderen kender de planlagte opgaver hos borgerne, og medarbejderen har samtidigt kendskab til borgernes behov, ønsker og vaner.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen har organiseret plejeforløbet tilpasset borgerens ønske om selvstændighed, hvorved morgenplejen udføres skiftevis med de praktiske opgaver i hjemmet. Efter støtte til nedre hygiejne på badeværelset får borgeren ro til at klare den øvre pleje, mens medarbejderen rydder op og forbereder morgenmaden. Hjælpen leveres i en rækkefølge, der er afstemt med borgerens behov, og besøget afsluttes med udbæring af affald. Der forekommer ikke unødvendige afbrydelser, og medarbejderen har de rette plejeremedier med i sin taske.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne fordeler de plejefaglige og praktiske opgaver, og de starter med at klargøre alle plejeremedier til sengebad, så alt er inden for rækkevidde under hjælpen. Medarbejderne indstiller sengen i en hensigtsmæssig arbejds højde, og plejen afvikles uden afbrydelser eller forstyrrelser. Der er naturlige pauser i plejeforløbet mellem de forskellige plejeopgaver, hvor den ene medarbejder fx går ud med vaskefadet efter nedre pleje, og henter et oppusteligt hjælpemiddel til at udføre liggende hårvask i sengen. Pauserne ser ud til at være i overensstemmelse med borgerens ønsker, og den ene medarbejder bliver hos borgeren, så borgeren ikke er i tvivl om fremdriften i forløbet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudierne er organiseret på en meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt - både selvstændigt og i samarbejde med kolleger - og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver**Emne:**

Praktisk støtte

Data:Observationsstudie nr. et af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Medarbejderen håndterer praktiske opgaver, relaterede til de enkelte besøg ved borgerne, fx ryddes der op i køkkenet efter forberedelsen af aftensmaden. Hos en borger, der benytter fælles toilet på gangen, sikrer medarbejderen, at toilettet er aftørret og rent efter tømning af kolber. Affaldet håndteres fagligt korrekt i forlængelse af besøgene.

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

Medarbejderen orienterer og inddrager borgerne i relevant omfang. Ved besøgene varetager medarbejderen løbende de praktiske opgaver ifm. indsætterne hos borgerne, fx afrydning af remedier efter personlig pleje, skift af sengetøj, igangsætning af vaskemaskine med urent sengetøj og lettere oprydning, opvask og håndtering af affald. Ligeledes varetager medarbejderen servering af mad og drikke. Medarbejderen medtager affald, når boligerne forlades. Opgaverne udføres efter de relevante faglige retningslinjer.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sikrer en løbende oprydning undervejs i plejeforløbet. Køkkenet ryddes, og der vaskes op efter gårsdagens aftensmad, og der klargøres til de næstfølgende besøg.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Borgeren er ikke i stand til at medvirke i de praktiske opgaver. Medarbejderne for-deler de praktiske opgaver imellem sig, og de håndterer dem løbende under ind-satsen. Medarbejderne varetager let oprydning efter plejen, bl.a. rengøring af ple-jebord, rengøring af kørestol, sengeredning og affald. Medarbejderne tilbereder og serverer morgenmad samt foretager opvask. Den praktiske støtte udføres efter de relevante faglige retningslinjer.

Personlig
støtte og plejeObservationsstudie nr. et af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Medarbejderen støtter til aftensmåltidet ved flere besøg. Der spørges ind til øn-sker for tilberedning af maden, og den opvarmede varme mad anrettes appetitligt på tallerken. Ved besøget til tømning af kateter registreres farve, mængde og kon-centration af urinen, og borgeren opfordres til at drikke mere væske. Ved person-lig pleje i forbindelse med skift af ble observeres huden, og der smøres med barri-erecreme. Medarbejderen støtter flere borgere med indtagelse af medicin, og har inden besøgene tjekket medicinændringer og sikret sig korrekt antal tabletter. Der udføres tillige medicinadministration af øjendryp, der ligeledes udføres fagligt kor-rekt.

Medarbejderen anvender konsekvent engangsforklæde og handsker i forbindelse med støtte til personlig pleje og anretning af mad. Tilsynet observerer enkelte gange, at medarbejderen ikke udfører korrekt handskeskift og afsprøjtning af hæn-der eller håndvask ved handskeskift.

Observationsstudie nr. to af aftenhjælp ved en medarbejder - besøg hos seks bor-gere:

Medarbejderen har stort fokus på sundhedsfremme og forebyggelse ved fx at moti-vere til mest mulig aktivitet under besøget, håndhygiejne efter toiletbesøg, soig-nering og ernæring. Ligeledes er medarbejderen under alle besøg opmærksom på at servere friske drikkevarer til borgerne. Drikkevarerne sættes inden for borger-nes rækkevidde, enten i glas eller i flaske, afhængigt af borgerens behov, så bor-geren selv kan forsyne sig. En borger flytter sig i løbet af aftenen rundt i flere rum i lejligheden, hvor medarbejderen sikrer sig, at der er væske tilgængeligt i alle rum. Medarbejderen udfører alle opgaver efter de faglige retningslinjer, og der an-vendes relevante værnemidler i henhold til de hygiejniske retningslinjer.

Forud for et borgerbesøg kl. 17.15 oplyser medarbejderen til tilsynet, at det frem-går af dokumentationen, at det i dagvagten ikke er lykkedes at få borgeren op, og borgeren har derfor ikke fået sin medicin. Borgeren ligger i sin seng i et varmt so-veværelse, og sover tungt, da medarbejderen ankommer. Der ses ikke væske eller nødkald inden for borgerens rækkevidde. Der står urørte drikkevarer og en mindre madanretning i den tilstødende stue, som ikke længere fremstår frisk. Medarbej-deren observerer, at borgerens ble, tøj og dyne er gennemblødt af urin. Medarbej-deren vækker borgeren ad flere omgange, idet borgeren bliver ved med at lukke sine øjne og falde i søvn igen. Medarbejderen fortæller borgeren, at han er meget våd, og har brug for at få tørt tøj på. Medarbejderen hjælper borgeren med nedre personlig pleje i sengen, hvorefter borgeren med let fysisk støtte hjælpes op at sidde på sengekanten, hvor borgeren guides til at udføre øvre pleje. Borgeren siger ikke noget under plejen, men vågner mere og mere op undervejs, og følger medar-bejderens korte og simple instruktioner, som ses tilpasset borgerens nedsatte kog-nitive funktion. Medarbejderen vasker borgeren på ryggen, og hjælper borgeren en tør ble og tørt tøj på. Til sidst pudses borgerens briller, og det sikres at borgens fodtøj sidder korrekt, hvorefter borgeren guides ind i stuen for at få væske og

mad. Borgeren går med sin rollator ind i stuen, og støttes til at sidde i sin lænestol, hvor borgeren får serveret varm mad og drikke. Medarbejderen kontakter sygeplejersken ift., om medarbejderen må give borgeren sin kl. 12 medicin, hvilket der gives accept til, og medarbejderen støtter borgeren til indtagelse.

Observationen af borgerens manglende pleje og støtte i dagvagten er efterfølgende drøftet med ledelsen. Ledelsen oplyser at være opmærksom på borgeren, og at det har været observeret over en periode, at borgeren har haft en forværring i sin demens. Der opleves udfordringer med at kunne komme til at hjælpe borgeren, idet borgeren frabeder sig hjælpen, og at det derfor ikke er første gang, at det først er lykkedes at give borgeren hjælp i aftenvagten. Ledelsen oplyser, at borgeren den efterfølgende morgen er taget op på Tavlemøde til drøftelse, samt at borgeren samme dag er sat til at komme på tværfagligt borgermøde til drøftelse i den efterfølgende uge.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen påfører støttestrømper i sengen, og benytter et hjælpemiddel, der sikrer, at strømperne sidder glat og korrekt. Efterfølgende støttes borgeren til personlig pleje på badeværelset, og medarbejderen støtter borgeren med at få forebygget mod svamp ved at sikre grundig vask, tørring og talkum. Ved nedre hygiejne smøres udsatte hudområder med fed creme. Medarbejderen har ikke fået medbragt en affaldspose, og benytter gulvet til den urene ble. Håndklædet, der er benyttet til nedre hygiejne, hænges på plads, hvorved det uhensigtsmæssigt efterfølgende kan anvendes til ansigt eller hænder af borgeren.

Medarbejderen reder sengen, og tilbereder morgenmaden, mens borgeren klarer den øvre hygiejne, men der anvendes ikke engangsforklæde. Der anvendes handsker og håndvask korrekt, fraset enkelte tilfælde. Ved tilbagemelding til tilsynet fortæller medarbejderen, at det er en forglemmelse, da engangsforklæder ellers altid benyttes.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Begge medarbejdere ifører sig fagligt korrekte værnemidler, hvorefter medarbejderne hjælper borgeren med sengebade. Medarbejderne er opmærksomme på borgerens udsatte hudområder, og sørger for at tørre grundigt samt at smøre med beskyttende barriere-creme. Borgeren har et mindre tryksår, som behandles, jf. handlingsanvisningen i omsorgssystemet. Borgeren hjælpes kompressionsforbinding på ved anvendelse af hjælpemidler, og hjælpes derefter ble og bukser på. Efterfølgende hjælpes borgeren med hårvask i sengen, hvortil der anvendes et hjælpemiddel, så hårvasken gennemføres, uden at der kommer vand i sengen. Borgeren forflyttes på sikker og rolig vis til bækkenstol, hvor borgeren gives et tæppe på benene, og medarbejderne giver borgeren privat tid. Borgeren hjælpes efterfølgende med ble og benklæder, og forflyttes til sin kørestol, hvor borgeren placeres i en komfortabel stilling. Borgeren hjælpes med øvre pleje og øvre beklædning. Afslutningsvis hjælpes borgeren med at blive friseret og støttes til hudpleje i ansigtet. Brillen pudses, og borgeren får et vaskefad på sengebordet, så borgeren kan udføre håndhygiejne. Borgerens høreapparater isættes ved plejens afslutning. Tilsynet drøfter efterfølgende denne prioritering med medarbejderne, der fortæller, at det er borgerens ønske.

Tilsynet observerer ikke støtte til mundpleje, hvilket drøftes med medarbejderne efterfølgende, og medarbejderne fortæller, at dette tilbydes, efter at borgeren har spist morgenmad, og inden borgeren skal lejres med nakkestøtte.

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager en tilfredsstillende hjælp til praktisk støtte, og at flertallet af borgerne modtager en personlig pleje med udgangspunkt i deres behov og ønsker. Dog er det tilsynets vurdering, at en borger, med nedsat kognitiv funktion, ikke har modtaget tilstrækkelig og nødvendig pleje med betydning for borgerens autonomi og sikkerhed. Det er tilsynets vurdering, at manglen vil kræve en målrettet indsats at afhjælpe.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne under observationsstudierne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Men tilsynet observerer flere tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder konsekvent håndhygiejne, håndtering af urene remedier samt manglende brug af engangsforklæde.

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 IBØ. Alle 12 borgere tilkendegiver, at de oplever, at den hjælp, de modtager fra hjemmeplejen, understøtter livskvaliteten og trygheden i hverdagen. Borgerne fortæller bl.a.: • <i>'Hjemmeplejen kommer ustandseligt og ser ind til mig. Det gør mig meget tryg'.</i> • <i>'Jeg føler mig altid tryk! Jeg har fx en lift, og det er kun folk, der kan finde ud af at betjene liften, der kommer her hos mig'.</i> • <i>'Jeg er tryk ved hjælpen, jeg har fået en jeg kender, og det er jeg tryk ved. Det er faktisk min datters tidligere kollega'.</i> • <i>'Hende, der kommer her fast, jeg ville ikke overleve, hvis hun ikke var her'.</i> • <i>'Uh ja det er meget fint, jeg giver seks stjerner. Jeg synes, at medarbejderne er meget betænksomme, de vil en det bedste'.</i> • <i>'Jeg er tryk nu, efter at jeg kan mere selv. Jeg er fx meget tryk ved nattevagten, der kommer på slaget 06, det betyder meget for mig'.</i>
Selvbestemmelse	De interviewede borgere tilkendegiver, 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 i den sammenhæng, at de oplever god støtte af hjemmeplejen til at bevare selvbestemmelsen. Som borgerne beskriver det: • <i>'Jeg kan altid spørge dem, om de vil hjælpe mig med fx at fylde frisk vand i mine vaser. De er meget søde til at hjælpe mig med at blive smurt med creme. Jeg kan ikke så meget mere selv. Men de ting, jeg kan, dem får jeg hjælp til selv at varetage'.</i> • <i>'De tager meget hensyn til de ting, jeg selv vil, og de venter til jeg selv har gjort det. Så er der ting, de hjælper mig med, og det er rart'.</i> • <i>'Jeg har fx været oppe, men valgte at gå i seng igen og ligge under dynen, det har jeg jo aldrig kunne gøre før i tiden, og nu er jeg gammel, så det vil jeg selv bestemme'.</i>

- *'Vi snakker om tingene, det har vi altid gjort, vi snakker lige fra leveren, og finder ud af det sammen. Jeg sagde fra starten, at jeg gerne ville have ærlighed'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen IBØ. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne:

Pleje og støtte

Data:

De interviewede borgere modtager alle hjælp til personlig pleje, og de oplever, at der er sammenhæng imellem deres behov for personlig pleje og praktisk støtte og den tildelte hjælp. Syv ud af 12 borgere beskriver desuden, hvordan de oplever, at kvaliteten af den tildelte hjælp er af en tilfredsstillende kvalitet. Borgerne beskriver:

- *'Hjælpen er fremragende... det er en god hjælp, alle er dygtige, Jeg har en fast medarbejder, og som vi har lært hinanden at kende, er hun gået fra at være serviceperson til at være omsorgsperson, det er det bedste kompliment jeg kan give'.*
- *'Når det er mine faste hjælpere, så kører det bare. Det er et samarbejde, og vi ved hvem der gør hvad'.*

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 gør meget selv, jeg klarer den meste personlige pleje selv, jeg er længe om det, men jeg klarer det selv.'*

Fem borgere beskriver dog utilfredsheder med hjælpen til den personlige pleje, og beskriver bl.a.:

- *'Sidste weekend glemte de mig simpelthen, der kom ingen. De sagde ikke engang undskyld - jeg var ikke på deres liste'.*
- *'Jeg vil rigtig gerne i brusebad, og jeg har fået en badebænk. Men min faste hjælper er ellers meget flink. Men vi kan bare ikke forstå hinanden. Vi taler ikke samme sprog'.*
- *'Det er ikke altid, at de har tid til at hjælpe med bad, der kan godt gå 14 dage imellem, men jeg får hjælp til at blive vasket med klude'.*
- *'Når mine faste ikke er her, så er det meget blandet. Forleden dag var der en medarbejder, der ikke havde tid til at smide mine visne blomster ud fra en enkelt vase.. En anden medarbejder sagde, at de ikke må flytte på mine ting, da jeg spurgte, om hun ikke ville flytte en urtepotteskjuler.'*

Borgerne giver generelt udtryk for, at de ved, hvem de kan kontakte ved behov for at udtrykke utilfredshed eller klager. Borgerne nævner i den forbindelse både faste hjælpere, pårørende, planlægger samt grupeleder. En enkelt borger har dog forsøgt at klage uden held. Borgeren fortæller:

- *'Det hjælper ikke at klage, man får bare en sludder for en sladder. De har aflyst mit klippekort flere gange, og rengøringen var udskudt i flere uger, fordi medarbejderen var syg.'*

Observation	Tilsynet foretager observation af borgere, boliger og hjælpemidler under de gennemførte interviews. Alle boliger fremstår renholdte og ryddelige. Det samme gælder borgernes hjælpemidler, som ligeledes fremstår med tilfredsstillende rengøringsstandard. Borgernes tilstand bærer på tilsynsdagen generelt præg af at svare til habitus, samt at den tildelte indsats på tilsynsdagen svarer til borgernes behov. En borger fremstår lettere usoineret, og har ikke visiteret støtte til personlig pleje.
-------------	--

Kontinuitet i støtten	Ni ud af 12 borgere udtrykker tilfredshed med kontinuitet i støtten. Borgerne oplever i høj grad, at det er de faste medarbejdere, der lytter til deres ønsker, og at de følger op på de aftaler, der bliver lavet. Borgerne udtaler bl.a.: • <i>'Det varierer lidt, men jeg kender de fleste, om aftenen er det den samme, der kommer'.</i> • <i>'Der er lige skiftet ud mellem medarbejderne, men nu er det de samme, der kommer igen'.</i> • <i>'Det er fuldstændig den samme, der kommer, men når hun har fri, så kommer der en anden, men det fungerer stadig fint. Om aftenen er det blevet bedre, nu er det de samme. På et tidspunkt var det slemt med vikarer fra bureauerne. Sådan er det ikke mere, efter at de har lavet om i grupperne'.</i> • <i>'Det er klart et lille team, der kommer hos mig. De har lige lavet det om, så der er endnu færre, der kommer her. Vi kan sagtens lave aftaler om, at de skal komme før eller senere'.</i> Tre borgere er mindre tilfredse med kontinuiteten, hvortil en enkelt borger tilskriver den nylige ændring til nye teams som årsagen til de mange skiftende medarbejdere. En anden borger oplever, at særligt weekenderne er prægede af mange forskellige afløsere. En borger beskriver det således: • <i>'Det kan være en lidt blandet oplevelse, når de faste medarbejdere ikke kommer i dagvagt. Fx så glemmer de at rede min seng eller tømme min toiletstol. Hvis der kommer en, som glemmer at tage min morgenavis med op, så ved jeg, at de ikke er så 'kvikke'. Så ved de som regel heller ikke, at sengen skal redes'.</i>
-----------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsatser, og at syv ud af 12 borgere modtager hjælp af en tilfredsstillende kvalitet. Fem ud af 12 borgere oplever dog en mindre tilfredsstillende kvalitet med den pleje, de modtager. 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, fraset en borger. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Tilsynet vurderer, at ni borgere udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, fraset tre borgere, der oplever gener, når hjælpen ikke modtages af faste medarbejdere.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: 10 ud af 12 borgere 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:

- *'De er de sødeste mennesker, der kommer her. De bruger min Bekey, og ellers står døren åben. De er meget rare, og passer godt på mig'.*
- *'Der er rigtig mange medarbejdere, der er virkelig søde og opmærksomme på mig. Jeg kan mærke, at der er ændret i deres planlægning, så der er færre, der kommer hos mig især om aftenen. Det er virkeligt rart'.*
- *'De er meget flinke og snaksaglige. Det er jo meget rart, for jeg ser jo ikke så mange andre'.*
- *'De er meget søde og opmærksomme på mig. De spørger fx; 'Du ser lidt trist ud i dag''.*

To borgere nævner dog episoder, hvor de har oplevet mindre hensigtsmæssig kommunikation:

- *'Der er kun nogle, der taler babysprog til mig en gang i mellem. Det kan jeg ikke lide'.*
- *'Der er en medarbejder, der er vikar, og som kommer en gang imellem, der skælder mig meget ud. Jeg har haft ringet til kontoret og fortalt, at jeg var ked af at blive skældt ud. De var meget flinke, men næste dag kom medarbejderen igen'.*

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne generelt har en tilfredsstillende og respektfuld kommunikation og adfærd, og at der i de fleste tilfælde udvises respekt for borgernes privatliv. Det er dog tilsynets vurdering, at to borgere har oplevelser af en mindre værdig og respektfuld kommunikation og adfærd.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Fire ud af 12 borgere oplyser til tilsynet, at de modtager madservice fra kommunen. Heraf udtrykker to borgere stor tilfredshed med madens kvalitet og levering af maden.

To borgere er ikke tilfredse med maden. Borgerne siger:

- *'Madmanden svigter nogle gange. Flere gange er de kommet så sent på aftenen, at jeg har spist noget andet'.*
- *'Jeg har lige afsluttet mad fra 'Det Danske madhus'. Jeg bad om at få halve portioner, da de var meget store. Men jeg skulle stadig betale fuld pris'.*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at halvdelen af de borgere, der modtager madservice er meget tilfredse, herunder med madens smag og kvalitet, men at to borgere udtrykker utilfredshed med madservicen.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: De interviewede medarbejdere fortæller, at den nye organisering til de tværfaglige teams med nærvistation nyligt er opstartet, og endnu ikke helt er faldet på plads. De nye e-tavlemøder hver morgen oplever medarbejderne som et velfungerende tiltag, hvor den faste struktur og dagsorden medvirker til relevant faglig sparring og koordinering. Enkelte grupper har inddraget en fysisk tavle, der skal sikre, at koordineringen af borgerforløbene forløber smidigt med fokus på forebyggelse og opfølgning på indsatserne. Medarbejderne fortæller, at de glæder sig til, at Visitationen fremadrettet skal deltage i to ugentlige borgermøder, hvilket forhåbentlig kan medvirke til et tættere samarbejde for borgernes bedste. Medarbejderne fortæller, at TTN også har bevirket et fokus på opstart af nye borgerforløb, hvor der er forskellige opstartspakker med faste aftaler for det tværfaglige samarbejde i forhold til at få borgernes indsatser rettet mod den rette rehabiliterende indsats. Medarbejderne beskriver, at der igennem det seneste år er et stort fokus på hygiejnen, hvor der både har været undervisning og konkurrencer. Kvalitetssygeplejerskerne har ligeledes været rundt i alle grupper, og har undervist i faglige temaer, som fx kateterpleje og sår. Enkelte grupper har haft fokus på besøgsplanerne, og er medvirkende til at få revideret den fælles skabelon til hele hjemmeplejen.
---	---

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 fortæller, at de arbejder med en kommunikation, der er anerkende, individuel og målrettet borgerens behov, hvor medarbejderne tager udgangspunkt i deres kendskab til borgerne og deres livshistorie. Medarbejderne forklarer, at de har særligt fokus på deres kommunikation i forhold til borgere med demens, hvor der benyttes korte sætninger og tydeligt sprogbrug, hvortil der udvises tålmodighed. Medarbejderne forklarer, at de altid indgår individuelle aftaler med borgerne om, hvordan hjemmeplejen skal få adgang til deres hjem. Fx om der skal benyttes Bekey eller ringes på. Uanset hvilken løsning borgerne ønsker, præsenterer medarbejderne sig altid, når de ankommer til hjemmet.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne fortæller, at det altid dokumenteres i besøgsplanen, når der er særlige hensyn i forhold til tilgangen til borgerne. Fx en særlig kommunikativ tilgang eller opmærksomhed på borgerens humør. Der lægges ligeledes vægt på, at spørge borgerne ind til borgernes ønsker for plejen, hvilket ligeledes beskrives i besøgsplanen, så alle kan efterleve borgernes behov.

	Medarbejderne beskriver, at borgerne til en vis grad har indflydelse på tidspunktet på besøgene. Når borgerne har faste aftaler, som fx dagcenter, indskrives dette ligeledes i besøgsplanen. Medarbejderne beskriver, at de til morgenmøderne gennemser kørelisterne i fællesskab, og ændrer enkelte besøg, så der kan tages højde for borgernes ønsker.
Rehabilitering	Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang er en naturlig del af arbejdet i hjemmeplejen IBØ. Medarbejderne kommer med flere eksempler på, hvorledes de inddrager borgerne i deres daglige pleje og i de praktiske opgaver. Medarbejderne fortæller, at de oplever, at det øger borgernes selvværd og livskvalitet at forblive selvstændige, hvilket motiverer medarbejderne til at holde fokus på rehabilitering. Medarbejderne lægger vægt på, at måden, der kommunikeres på, er med til at øge borgernes forståelse for vigtigheden i, at borgernes ressourcer bevares. Der samarbejdes ligeledes med hjemmeplejens fysioterapeuter, og medarbejderne oplever en tæt sparring med fysioterapeuterne i forhold til at opspore borgernes genoptræningsmuligheder og til at få opstartet træningsforløb.
Livets afslutning	Medarbejderne forklarer, hvordan de finder oplysninger om borgernes fravalg af genoplivning på forsiden af Cura. Der er en fast arbejdsgang for, hvordan oplysningerne dokumenteres, og medarbejderne beskriver ligeledes, at de altid orienterer sig i borgernes valg i forhold til genoplivning inden borgerbesøgene.
Samarbejde	Medarbejderne fortæller, at der i høj grad er fokus på samarbejde på tværs af fagligheder i de nye mindre teams. Der er faste arbejdsgange for, hvorledes nye borgere modtages i hjemmeplejen, hvor udvalgte medarbejdere varetager opstartsindsatserne. Til opstartsindsatserne arbejdes der tværfagligt med terapeuterne med henblik på at sikre, at borgerne genvinder deres ressourcer, og eventuelt bliver selvstændige igen. Ved borgere, der udskrives fra hospitalerne, vurderer medarbejderne borgernes indsatser med udgangspunkt i hospitalernes plejeforløbsplaner, og ellers kontaktes hospitalerne ved behov for afklaring af borgernes tilstande. Alle nyudskrevne borgere tages op til daglige tavlemøder på e-tavlerne og i enkelte grupper ligeledes på de fysiske tavler. Der koordineres og planlægges, hvilke opgaver der skal løses af hvem i forhold til de kompetencer, der er brug for hos borgerne. Medarbejderne beskriver, at der de første dage efter udskrivelse observeres og dokumenteres med vægt på at beskrive ændringer i borgernes tilstande.

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 kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for borgerne, og de nævner bl.a. følgende faktorer: • De mindre teams giver kontinuitet. • Involverende og inkluderende kommunikation. • Forudsigelighed i den hjælp, borgerne modtager. • Kendskab til borgerne. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de arbejder sundhedsfremmende og forebyggende, og at de i forbindelse med besøgene 'scanner' borgerne, og er opmærksomme på: • At observere for væske, kost og medicinindtag. • Faldforebyggelse ved at se på borgernes hjem, fx løse tæpper, ledninger, manglende lys, godt fodtøj eller brug af rollator. • Borgernes hud, urin og afføringsmønster. • Kendskab til borgerne gør, at man lettere kan observere forandringer. Medarbejderne beskriver ligeledes, at der er planlagt en dagsorden til de tværfaglige borgermøder, hvor der er fokus på tidlig opsporing af både de fysiske forandringer, men også ændringer inden for egenomsorg eller mentale forandringer.
--------------------------------------	---

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 lægger vægt på at organisere deres pleje, så der er ro og færrest mulige forstyrrelser ved borgerbesøgene. Morgenmøderne medvirker til at koordinere og planlægge besøgene, så dagen forløber planmæssigt. Inden plejen påbegyndes, sikrer medarbejderne, at plejeremedier er klar, og medarbejderne lægger vægt på at fortælle borgerne om de handlinger, der skal udføres, så borgerne oplever tryghed i plejen. Medarbejderne beskriver, at de dagligt observerer borgernes ændringer, og ved vedvarende funktionstab kontaktes Visitationen for at få øget tid i visiteringerne. Medarbejderne oplever dog ofte, at borgernes ressourcer styrkes, hvorved den visiterede tid kan nedsættes. Medarbejderne er ligeledes opmærksomme på udækkede behov, og ud fra borgernes ønsker og behov søges fx visitering til støtte til bad. Medarbejderne beskriver, at det ligger forankret i medarbejdernes 'DNA' at være observante på ændringer i borgernes tilstande, og at relevante samarbejdspartnere kontaktes fx ved behov for træning, sygepleje eller en lægekontakt.
---	--

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne oplever, at der er en bedring i strukturen for dokumentationsarbejdet, idet der nu er faste blokke for dokumentationstid om eftermiddagen. Der er rig mulighed for faglig sparring i forhold til dokumentationen med både sygeplejersker, farmaceuten og terapeuter i det daglige. Medarbejderne oplever dog stadig manglende tid til at dokumentere, og de nye teams bevirker, at mange mennesker skal dokumentere samtidigt i de samme lokaler. Dette bevirker, at der kan være en del uro i hjemmeplejens lokaler på trods af forsøg med afskærmning og forskudt mødetid.

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 fx benytter muligheden for at fremvise de små film med instruktion af inhalationsmedicin til borgere, der selvstændigt skal varetage behandlingen. VAR benyttes ligeledes i forbindelse med undervisning af elever eller som udgangspunkt for en faglig dialog. KK-intra benyttes hovedsageligt i forhold til overordnede arbejdsgange, fx opstart af dosisdispenseret medicin.

Tilsynets samlede vurdering - 2

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, dog udtrykker medarbejderne et ønske om mere tid og ro til dokumentationsarbejdet.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:
Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, at de anvender besøgsplanen dagligt, idet de orienterer sig i besøgsplanen forud for besøget hos borgerne. Medarbejderne beskriver, at der øverst i besøgsplanen først beskrives den faglige tilgang hos borgerne, fx tiltale eller hensyn ved kognitive udfordringer. Besøgsplanen skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet samt indeholde beskrivelse af særlige forhold, fx ved adgang til boligen. De forebyggende og sundhedsfremmende indsatser skal ligeledes beskrives, fx hvis borgerne er småtspisende eller i risiko for dehydrering. Der benyttes overskrifter for at give et godt overblik over de forskellige indsatser ved besøget, fx fast badedag eller dag for indkøb.

Medarbejderne lægger vægt på, at borgernes ressourcer og de elementer, borgerne selvstændigt kan varetage, beskrives tydeligt, så borgernes selvbestemmelsesret tydeligt fremgår.

Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne generelt opleves opdaterede samt relevant beskrevet. Såfremt en besøgsplan skal revideres, kontaktes den faste hjælper, dog har alle ansvar for at opdatere besøgsplanerne ved ændringer i borgernes behov.

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 udgangs-
punkt i de situ-
ationsbestemte
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 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 - Høringssvar for opklarende fejl og informationer

Tak for høringssvaret.

Vi har gennemgået noter fra tilsynsdagen og rapporten, og svarer med rød tekst nedenfor. Vi håber, at vores besvarelser giver svar på jeres undren ift. vurderingerne.

IBØ bemærker:

Tilsynets bemærkninger og anbefalinger (s. 6)

"Tilsynet bemærker, at 5 borgere i varierende grad har kritikpunkter til kvaliteten af hjælpen til personlig pleje, hvoraf en borger ikke har modtaget hjælp."

Efter tilsyn er undersøgt:

Borger citeres for "Sidste weekend glemte de mig simpelthen, der kom ingen.

- Borger var på listen og var blevet besøgt, dog på et senere tidspunkt end vedkommende er vant til at blive besøgt af sin faste hjælper på hverdagene. Fast hjælper oplyser, at hun fortæller borger, at besøg i weekenden er senere end på hverdagene, men borger glemmer det.

Borger citeres " jeg vil rigtig gerne i brusebad, og jeg har fået en badebænk. Men min faste hjælper er ellers meget flink. Men vi kan bare ikke forstå hinanden. Vi taler ikke samme sprog. I mundtlig tilbagemelding uddybes, at der er tale om sprogproblemer ikke forståelsesproblemer.

- Borger oplyser, at: *Nej det går meget godt. Det er hende den kinesiske hjemmehjælper du mener. Det går fint, hun er god.*

Er der forståelse problemer med X? Borger, " *Nej det går godt nok. Vi forstår hinanden fint. Der er ikke noget jeg mangler.*

Borger havde visitationsbesøg 5. maj, hvor datter var med. Borger blev ikke bevilget bad ved det besøg.

Borger citeres: "Det hjælper ikke at klage, man får bare en slutter for en sladder. De har aflyst mit klippekort flere gange, og rengøringen var udskudt i flere uger, fordi medarbejderen var syg.

- Journaler er gennemgået fra 1. januar 2025 til 10. juni 2025. Der er ingen journaler hvor rengøringen har været udskudt i flere uger.

BDO anerkender, at IBØ har genbesøgt de interviewede borgere, og fået afdækket deres problemstillinger. Vurderingen i temaet "Sammenhæng mellem støtte og behov" er baseret på de observerede forhold og borgernes udsagn.

På tilsynsdagen viste det, at borgerne generelt var velsoignerede, fraset den borger, der ikke var visiteret et bad.

Det vurderes, at fem ud af de tolv borgere, der modtager personlig pleje, udtrykker utilfredshed med hjælpen til den personlige pleje.

Dette er en forholdsvis stor andel af de interviewede borgere, og sammenlagt med observationerne og de tre borgere, der er mindre tilfredse med kontinuiteten, er det grundlaget for vurderingen.

I vores interviews med borgerne forsøger vi at afdække deres oplevelse af at modtage hjælp og støtte fra hjemmeplejen, hvilket beskrives ud fra borgernes udsagn.

På baggrund af borgernes udsagn på tilsynsdagen anbefales det, at IBØ inddrager borgernes oplevelse i de faglige drøftelser omkring leveringen af personlig pleje, hvilket det lader til, at I er i gang med, siden borgerne er genbesøgt.

IBØ bemærker:**Samlet vurdering på interview med ledelsen (s. 8-10)**

"Tilsynet vurderer, at der generelt er arbejdet tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der på baggrund af dette års tilsyn vurderes et fortsat udviklingsområde omkring medarbejdernes kontakt og kommunikation med borgerne, personlig støtte og pleje og kontinuitet."
Dette vurderes til 3.

Der gives 3 ud fra en samlet vurdering med ledelsen - men samtidig ser vi også at der gives 1 for tilgangen til systematisk kvalitetsarbejde (s. 10) og 1 for fokus i kvalitetsarbejdet (s. 21). Det undrer os, at vurderingen også tager højde for de kommende udviklingsområder. Hvad er årsagen til dette? Vi kan se, at man også har medregnet denne del sidste år. I interviewguide fra KK, se også vedhæftede dokument, ser vi ikke at man også vurderes ud fra kommende udviklingsområder.

BDO: I den samlede vurdering af arbejdet med anbefalingerne fra sidste år indberegnes også dette års tilsyn, dette er begrundelsen for, at der vurderes *'Tilfredsstillende'*, da der fortsat er udviklingsområder inden for nogle af de samme temaer som ved sidste tilsyn.

BDO vurderer, at kvalitetsarbejde i IBØ er *'Sædeles tilfredsstillende'*, idet vi får præsenteret et grundigt gennearbejdet systematisk kvalitetsarbejde i form af jeres netværk, årshjul for lærings- og kompetenceudvikling, undervisningstilbud og dagsordner til div. møder i IBØ. På baggrund af dette, samt vores interview med jer i ledelsen, vurderes det, at IBØ arbejder målrettet med kvalitetsarbejdet, og at I har en organisering, der understøtter faglig ledelse og udvikling.

IBØ bemærker:**Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet (s. 8)**

"Fremadrettet skal der etableres et hygiejnenetværk, hvor hygiejnenøglepersonerne skal medvirke til at beslutte, hvilken funktion og rolle de skal have i hjemmeplejen."

Som nævnt i handleplanen er der etableret et netværk for hygiejnenøglepersoner i IBØ men at netværksmøderne for hygiejnenøglepersonerne genoptages efter sommerferien og afholdes derefter hver måned. Formålet med netværksmøderne og hygiejnenøglepersonernes funktion og rolle i organisationen skal genbesøges til netværksmødet.

BDO: Bemærkningen er taget til efterretning. Rapporten tilrettes således, at teksten nu lyder:

Der er yderligere uddannet flere hygiejnenøglepersoner i marts, og flere skal af sted på kursus i september. Der er ligeledes etableres et hygiejnenetværk, hvor hygiejnenøglepersonerne skal medvirke til at beslutte, hvilken funktion og rolle de skal have i hjemmeplejen.

IBØ bemærker:**Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet (s. 9)**

"Et andet tiltag, der er igangsat i forbindelse med TTN, er en 'opstartsindsats', hvor udvalgte medarbejdere er opstartsansvarlige for nye borgere i teamet. Alle nye borgere får visiteret ekstra tid i en opstartsperiode, hvor der er faste forløb alt efter, hvilken indsats der er opstartet. Formålet med dette tiltag er bl.a. at inddrage borgernes forventninger, øge samarbejdet med de pårørende og inddrage velfærdsteknologiske løsninger tidligt i forløbet."

Opstartsindsatsen er et særskilt tiltag fra Forvaltningen og ikke igangsat i forbindelse med TTN, men i forbindelse med afprøvning til det nye blokconcept i 2026. Indsatsen tildeles til nye borgere med praksis støtte eller personlig støtte og har til formål at styrke en forebyggende indsats overfor - og sammen med - borger samt at forventningsafstemme hvordan hjælpen bedst tilrettelægges med udgangspunkt i borgers ressourcer, ønsker og behov.

BDO: Bemærkningen er taget til efterretning. Rapporten tilrettes således, at teksten nu lyder:

Et andet tiltag, der er igangsat af forvaltningen, er en 'opstartsindsats', hvor udvalgte medarbejdere er opstartsansvarlige for nye borgere i teamet. Alle nye borgere får visiteret ekstra tid i en opstartsperiode, hvor der er faste forløb alt efter, hvilken indsats der er opstartet. Indsatsen har til formål at styrke en forebyggende indsats over for - og sammen med - borgeren samt at forventningsafstemme, hvordan hjælpen bedst muligt tilrettelægges med udgangspunkt i borgerens ressourcer, ønsker og behov.

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.