



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Hjemmehjælpen A/S

Anmeldt ordinært tilsyn
August 2023



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	9
3.3 Interview med borgere	17
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	20
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

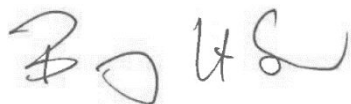
Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 06

Mail: Meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Hjemmehjælpen A/S, Strandlodsvej 48, 2300 København S

Leder: Driftschef Ann-Sofi Brandt

Dato for tilsynsbesøg: Den 30. august 2023 - 1. september 2023

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leverandørens ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 11 borgere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (fire social- og sundhedshjælpere og en socialrådgiver)

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

Leverandøren har modtaget varsel seks uger før tilsynets afholdelse, jf. Københavns Kommunes retningslinjer på området

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

Særdeles tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet særdeles tilfredsstillende med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at leverandøren 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 forbindelse med de fire observationsstudier, som er afviklede i dag- og aften timerne. Borgerne sikres selvbestemmelse, og støttes i at anvendes deres ressourcer i forbindelse med plejen. Tilsynet vurderer desuden, at plejen i alle fire observationsstudier er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt - både selvstændigt og i samarbejde med kolleger - og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser. Tilsynet vurderer, at borgerne modtager en særdeles tilfredsstillende støtte til praktisk støtte og personlig pleje med udgangspunkt i borgernes behov og ønsker. Tilsynet vurderer, at en enkelt medarbejder en enkelt gang ikke får taget sit forklæde af før medarbejderen går i gang med en anden opgave. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er vidende om de hygiejniske retningslinjer, men at forglemmelsen tilskrives den uvante situation med tilsynets tilstedeværelse.

Interview med borgere:

Tilsynet vurderer, at borgerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet i forbindelse med modtagelse af hjælp fra Hjemmehjælpen A/S. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever meget tilfredsstillende sammenhæng imellem deres behov og tildelte indsats, og de udtrykker, at de modtager en hjælp af god kvalitet. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler, som ligeledes fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Tilsynet vurderer, at alle borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten. Tilsynet vurderer, at alle borgerne oplever, at medarbejderne har en særdeles venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvortil der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv. Tilsynet vurderer, at de fire borgere, der modtager den kommunale madservice, er tilfredse 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 desuden, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende og faglig reflekteret måde kan beskrive, hvordan de sikrer borgerne en respektfuld kommunikation og adfærd. Ydermere vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer borgernes autonomi og medindflydelse. Medarbejderne kan ligeledes forklare, hvordan de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og hvordan de indgår i det tværfaglige samarbejde omkring borgerne. Medarbejderne kender desuden retningslinjer for borgernes ønsker om genoplivning og for dokumentation heraf. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive faktorer, der bidrager til at sikre borgernes tryghed. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan fortælle om forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til borgernes sikkerhed. Tilsynet vurderer, at

medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet og for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdet omkring besøgsplaner og handlingsanvisninger på Sundhedslovsområdet. Medarbejderne arbejder ikke med at lave handlingsanvisninger på Servicelovsområdet.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger:

Tilsynet har ingen anbefalinger.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Leverandøren modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i tilknytning til at øge fokus på rehabilitering, sikre opmærksomhed på tilbagemeldingspligten til Visitationen, øge tryghed for borgerne i forhold til adgangsforhold samt at sikre vikarers adgang til borgernes besøgsplaner. Endelig modtog leverandøren en anbefaling i forhold til at sikre færrest mulige medarbejdere i borgernes hjem.

I relation til anbefalingen vedrørende rehabilitering beskriver ledelsen, hvordan rehabilitering er italesat på personalemøder. Desuden gennemfører gruppelederne og kvalitetsteamet observationsbesøg i hjemmene. I tilknytning til observationsbesøgene får medarbejderne konkret feedback, bl.a. på deres inddragelse og rehabiliterende tilgang af borgerne. Der er et fast antal observationsbesøg, som den enkelte gruppeleder skal gennemføre pr. kvartal, og der er udarbejdet en skabelon, hvor der bl.a. indgår observation i forhold til rengøring af hjælpemidler, adgang til boligen, kommunikation og rehabilitering. Ledelsen fremhæver metoden som et godt ledelsesværktøj i hjemmeplejen, især fordi medarbejderne ikke møder ind på kontoret i hverdagen.

I samarbejde med Københavns Kommune anvender leverandøren redskabet Digi-rehab til hverdagstræning. Leverandøren beskriver, hvordan der er investeret en del ressourcer i undervisning af medarbejderne samt nøglepersoner. Digi-rehab visiteres som § 86, stk. 2-forløb. Endelig beskriver ledelsen, at der arbejdes systematisk med besøgsplanerne, så den rehabiliterende indsats er tydeligt afspejlet. Borgernes succeshistorier fungerer som motiverende narrativer i medarbejdergruppen.

Ledelsen oplyser i relation til anbefalingen vedrørende tilbagemeldingspligten, at emnet er drøftet som en naturlig del af kompetenceudviklingen inden for dokumentationen, idet dokumentationsgrundlaget altid skal fremstå opdateret, så borgerens aktuelle funktionsniveau fremgår, og dermed også visitationsgrundlaget. Gruppelederen følger desuden tæt op på den enkelte borgers forløb. Ledelsen beskriver, hvordan medarbejderne er gode til at observere, men at de skal have støtte til at reagere relevant på observationerne.

Ledelsen fremhæver, hvordan der generelt er arbejdet med at skabe en ramme for faglig refleksion, bl.a. gennem en fast struktur på personalemøder og opmærksomhed på anerkendelse af den enkelte medarbejders initiativ i forhold til faglig opfølgning på borgerne.

I tilknytning til sidste års anbefaling vedrørende tryghed for borgerne i forbindelse med medarbejdernes adgang til deres boliger, oplyser ledelsen, at adgangsforhold nu beskrives meget tydeligt i borgernes besøgsplaner. Eksterne vikarer får kopieret besøgsplanen over i besøget, så de kan orientere sig om adgangsforhold, men også borgerens behov for pleje og støtte.

Afslutningsvist italesætter ledelsen, hvordan kontinuitet er et vedvarende fokus. Leverandørens planlægningssystem understøtter kontinuitet, bl.a. fordi man kan se, hvilke medarbejdere der tidligere har besøgt borgeren.

I ferie- og fraværperioder tilstræbes det, at det er den samme afløser, der dækker hele perioden. Leverandørens egne afløsere er tilknyttede et bestemt område,

så de kender områdets borgerne. Borgerne er tilknyttet en fast gruppeleder, og de har en fast kontaktperson.

Særlige fokus-områder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen oplyser, at leverandøren i tilknytning til det seneste tilsyn har haft fokus på værdig i ældrepleje. Efter tilsynet kontaktede leverandøren Sundhedsstyrelsen, og rejseholdet herfra har efterfølgende været på besøg, og de har sammen med afdelingslederne drøftet behov og ønsker. Efterfølgende har Sundhedsstyrelsen også undervist gruppelederniveauet. Primære fokus har været at skabe rum for faglig refleksion. Ledelsen oplever, at det har været et godt forløb, som har givet et godt fundament for den faglige refleksion, hvor der nu afholdes systematiske møder hver tredje uge. Ledelsen fremhæver desuden, at det er en klar fordel, at Sundhedsstyrelsen har udarbejdet meget af undervisningsmaterialet som e-learning.

Ledelsen beskriver desuden et stort fokus på pårørendesamarbejdet. På tilsynsdagen skulle der have været en konsulent og holde et oplæg omkring pårørendesamarbejde, men det er udskudt på grund af tilsynet. Fokus vil være at optimere pårørendesamarbejdet samtidig med, at der tages vare på både borger, pårørende og medarbejder.

Endeligt beskriver kvalitetsteamet et kommende projekt vedrørende borgernes selvstændige håndtering af kropsbårne hjælpemidler, hvor en terapeut er involveret, og hvor borgerne skal screenes i forhold til, om de vurderes egnede til at lære at håndtere kropsbårne hjælpemidler selvstændigt.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet særdeles tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Leverandøren er organiseret med en driftschef, tre afdelingsledere og 23 gruppeledere, som varetager både gruppelederfunktionen og planlæggerfunktion. Gruppelederne har 'Buddy'-teams, og de dækker hinandens distrikter to og to ved fravær.

To social- og sundhedsassistenter udgør leverandørens centrale kvalitetsteam. Den ene medarbejder er ansvarlig for dokumentationsarbejdet og undervisning i Cura, observationsbesøg hos borgerne samt deltagelse i forskellige projekter. Den anden medarbejder står bl.a. for udarbejdelse af instrukser og vejledninger og gennemførelse af audits, hvortil Københavns Kommunes skabelon anvendes, men med Hjemmehjælpens tilføjelser. Herudover er medarbejderen tovholder i forhold til de utilsigtede hændelser.

Tilsynet får desuden beskrevet en række nøgle- og ressourcepersoner, herunder bl.a. bleressourceperson, forflytningsvejledere og Cura-superbruger

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

Driftschefen mødes med kvalitetsteamet en gang om måneden. Temaer fra disse møder bringes videre til resten af ledergruppen.

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

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at leverandøren 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:

Værdighed og den gode relationelle kontakt imellem borgere og medarbejdere.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:

Observationsstudie af aftenhjælp ved to medarbejdere - besøg hos fire borgere:
Tilsynet følger to aftenvagter på fire borgerbesøg til personlig hygiejne, toiletbesøg og ernæring.

Hos alle fire borgere ringer medarbejderne på, og de fortæller ved adgang til boligen, at det er Hjemmehjælpen, der kommer. I alle hjem er de to medarbejdere kendte ansigter, som blot siger 'Hej det er os', hvorefter borgerne ved præcist, hvem der kommer, idet der observeres umiddelbar genkendelse.

Medarbejderne tager konsekvent jakken af i entreen, og de tager 'blå futter' på.

Medarbejderne tager sig tid til at hilse på borgerne og deres eventuelle pårørende på en venlig og nærværende måde. Tilsynet observerer, hvordan medarbejderne, som det første, sikrer kontakten til borgeren, f.eks. spørger den ene medarbejder en borger; 'Hvordan går det med dig?', hvorefter borgeren svarer 'bedre'. I et andet hjem tager medarbejderne sig tid til at spørge ind til, hvordan borgeren og borgerens ægtefælle har det, og hvordan det går i cykelløbet, som parret sidder og ser.

Tilsynet observerer, hvordan medarbejderne konsekvent udnytter ventetiden, f.eks. i forbindelse med opvarmning af mad, hvor tilsynet observerer, at medarbejderne sætter sig roligt ned og taler med borgeren eller de pårørende i hjemmet. I et hjem observerer tilsynet, hvordan en medarbejder, der er forflytningsvejleder, benytter ventetiden, imens maden varmes, til at tale med borgeren om bestilling af ny rollator og en trykaflastende pude, fordi borgeren er tryktruet. Medarbejderen sidder ned og er i øjenhøjde med borgeren, imens hun taler. Borgeren er lidt skeptisk i forhold til puden, og medarbejderen finder herefter puden frem på sin telefon og viser den til borgeren, imens hun fortæller, hvordan den virker. Medarbejderne beskriver på en faglig kompetent måde, hvordan borgeren

er i risiko for tryk. Medarbejderen beder om samtykke til, at hun må rekvirere en ergoterapeut. Borgeren kan ikke tage stilling med det samme, og derfor siger medarbejderen, at hun kan tænke over det, indtil medarbejderne kommer igen. Borgerne udtrykker på forskellig måde, hvor glade de er for medarbejdernes måde at hjælpe på, og en borger siger bl.a. spontant; *'Jeg er så glad for at I kom'*.

Tilsynet bemærker, hvordan medarbejderne tilpasser kommunikationen specifikt til de hjem, de kommer i. Tilsynet bemærker, at medarbejderne enkelte gange anvender 'kælenavne', men kælenavnene virker tilpasset i forhold til den enkelte borger, og borgerne responderer positivt på den familiære jargon.

I et andet hjem indgår en del humor i kommunikationen, bl.a. siger medarbejderne om borgerens aftensmad, om *'hun skal have et par flade'*, hvortil borgeren griner højt. I forbindelse med, at en borger forflyttes til toilettet i bækkenstol, stopper medarbejderen op ved spejlet og siger; *'her er dagens smukke syn'*, og borgeren smiler glad. Borgeren har tydeligt stor tillid og kendskab til medarbejderne, og borgeren laver meget sjov og drillerier med dem.

Medarbejderne har konsekvent fokus på at have fokus på borgerne, og de taler kun med hinanden, når der er behov for koordinering af plejen.

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

Tilsynet følger en aftenvagte på fire borgerbesøg til lettere personlig hygiejne, toiletbesøg, væske og ernæring.

Medarbejderen ringer eller banker konsekvent på ved alle fire borgerbesøg, og medarbejderen hilser på borgerne og de tilstedeværende pårørende. Medarbejderen indleder dialogen ved at spørge ind til borgerens velbefindende, før medarbejderen går i gang med opgaverne. Medarbejderen tilpasser sin tilgang til den enkelte borger, anvender øjenkontakt, og er ligeværdig og imødekommende i sin kommunikation. Ligeledes udviser medarbejderen en rolig adfærd, og medarbejderen giver sig tid til dialogen med borgerne.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved to medarbejdere:

Medarbejderne ankommer til hjemmet, ringer på, låser op og siger *'hej'*. Hjemmesygeplejen er i hjemmet ved ankomsten, så medarbejderne hilser i første omgang kort på borgeren, og derefter lader de borgeren have fokus på sygeplejerskerne.

Efter, at sygeplejerskerne har forladt boligen, hilser medarbejderne på borgeren, som fremstår træt. Medarbejderne siger venligt; *'Du ser træt ud i dag'*. En medarbejder bliver stående ved borgerens sengekant og aer borgeren forsigtigt på kinden, så borgeren langsomt vågner.

Medarbejderne præsenterer tilsynet, og de fortsætter herefter med at præsentere morgenens program for borgeren.

Medarbejderne er konsekvent opmærksomme på at have fokus på borgeren, og de taler kun med hinanden, når der er behov for koordinering af plejen.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne enkelte gange anvender 'kælenavne', men kælenavnene virker tilpasset i forhold til borgeren. Medarbejderne bruger desuden borgerens navn til at fastholde borgeren i plejen.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved to medarbejdere:

Medarbejderne ringer på døren. I entreen tager de jakkerne af, ifører sig engangsforklæder, og tager skoovertræk på. Herefter går medarbejderne ind til borgeren og siger godmorgen, borgeren besvarer med et godmorgen, og udtrykker glæde ved gensynet af medarbejderne. Medarbejderne præsenterer tilsynet for

borgeren. Borgeren fortæller tilsynet, at hun er meget glad for de to gode medarbejdere, og at det er bedst med de faste hjælpere, for de kender hendes ønsker og vaner i forhold til personlig hygiejne.

Medarbejderne og borgeren har en løbende dialog, hvor medarbejderne er venlige og imødekommende, og de benytter borgernes navn ved tiltale. Kontakten bærer præg af, at medarbejderne kender borgeren godt. Medarbejderne har øjenkontakt i kommunikation med borgeren, når de løbende forbereder borgeren på, hvad der skal ske.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af aftenhjælp ved to medarbejdere - besøg hos fire borgere:

Medarbejderne handler ud fra et stort kendskab til de borgere, de besøger, om hvem de fortæller, at de er faste aftenvagter.

Borgerne får alle tilbud om toiletbesøg, som størstedelen siger ja tak til. Medarbejderne tilbyder borgerne tid for sig selv efter forflytning til bækkenstol. Medarbejderne signalerer til borgerne, at de har god tid, bl.a. ved at sætte sig ned og i nogle tilfælde ved at tale med pårørende i hjemmet, imens borgeren er på bækkenstol. Medarbejderne afventer borgernes signal i forhold til den videre proces.

I forbindelse med forflytninger spørger medarbejderne konsekvent borgerne, om de er klar, og medarbejderne inddrager ligeledes borgerne i relevant omfang, f.eks. i forhold til, om bleen sidder, som den skal, og uden at genere.

I et hjem skal medarbejderne tilberede en færdigret til borgeren. Medarbejderne fortæller borgeren, hvilke muligheder borgeren har, hvorefter borgeren vælger en ret. Medarbejderne taler med borgeren om, hvor lækkert måltidet ser ud, da det serveres, og de anerkender borgerens valg.

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

Medarbejderen sikrer, at borgerne medinddrages i ønsker og behov ved alle fire besøg. f.eks. spørges borgeren ved et besøg ind til behovet for bleskift. Medarbejderen er pædagogisk og motiverende i sin dialog med borgeren, og det lykkes derfor at overtale borgeren til et bleskift, selv om borgeren ikke mener, at det er nødvendigt. Medarbejderen er ligeledes opmærksom på at sørge for mad og drikke til borgerne. Hertil observerer tilsynet, at medarbejderen placerer friske drikkevarer inden for borgernes rækkevidde. Medarbejderen serverer drikkevarerne enten i glas eller flaske, afhængigt af borgerens behov, og borgeren kan således selv forsyne sig.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved to medarbejdere:

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren. Borgeren er ikke selv i stand til at tale, men borgeren udtrykker sig med smil og en brummende lyd. Medarbejderne afkoder løbende borgerens signaler, og medarbejderne tilpasser tempoet efter borgerens reaktioner. Medarbejderne orienterer løbende borgeren om deres handlinger, så borgeren kan følge med. Borgeren kan ikke samarbejde omkring tøjvalg, men medarbejderne taler med borgeren om, at bukser med blomsterprint er gode på en regnvejrsdag, hvortil borgeren smiler. Medarbejderne taler med borgeren om, at de skal finde noget musik frem, som hun godt kan lide, når plejen er overstået.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved to medarbejdere:

Medarbejderne sikrer gennem hele indsatsen, at borgeren medinddrages, f.eks. spørger medarbejderne ind til borgerens ønske til valg af beklædning.

Borgeren fortæller medarbejderne, at borgeren har ledt efter et sjal, som den ene medarbejder hurtigt finder, hvilket borgeren bliver meget glad for.

Før medarbejderne skal tilberede morgenmad, spørges der ind til borgerens ønsker. Borgeren ønsker havregrød, hvilket medarbejderne besvarer med; *'det laver vi til dig'*.

Hertil siger borgeren, at hun bare kan drikke den kaffe, der er på kanden, hvortil en medarbejder siger; *'vil du ikke hellere have en frisk kop kaffe?'*. Borgeren bliver glad for dette og bekræfter, at det vil hun gerne.

Borgeren oplyser medarbejderne om, at hun skal til undersøgelse og ikke ved, hvornår hun er tilbage. Hertil er borgeren i tvivl om, det kommer til at passe med tidspunktet for det næste besøg. Medarbejderne aftaler med borgeren, at hun kan ringe, når hun er kommet hjem, så kan de aftale, hvornår de kommer ud til borgeren på andet besøg.

Rehabilitering

Observationsstudie af aftenhjælp ved to medarbejdere - besøg hos fire borgere:

Medarbejderne sikrer, at borgerne anvender deres ressourcer i plejen.

Medarbejderne og borgerne kender hinanden godt, og rutinerne er kendte for borgerne. Medarbejderne orienterer løbende om deres handlinger, og de bruger bl.a. nedtælling 3,2,1 til at gøre borgerne klar til at medvirke, f.eks. til at læne sig frem i kørestolen.

Desuden anvender borgerne relevante hjælpemidler, der understøtter, at de bruger deres ressourcer aktivt, herunder drejetårn, hvor borgeren guides i at rejse sig op.

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

Medarbejderen handler i forbindelse med de fire borgerbesøg ud fra et godt kendskab til borgerne, hvor medarbejderen kommer som fast aftenvag.

Medarbejderen har ved besøgene en rehabiliterende tilgang, hvor borgernes ressourcer understøttes. Således hjælper medarbejderen med delopgaver, så borgerne på selvstændig vis selv kan klare resten. F.eks., hos en borger sikrer medarbejderen, at aftensmaden er nem for borgeren at anrette og indtage, og hos en anden borger guider og motiverer medarbejderen borgeren i at medvirke aktivt til forflytninger ifm. toiletbesøg.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved to medarbejdere:

Medarbejderne udfører en pleje, der er tilpasset borgerens funktionsniveau, hvilket i borgerens tilfælde, stort set er kompenserende i hele plejeforløbet.

Enkelte elementer kan borgeren deltage i, herunder guides borgeren til at holde fast i stropperne på liftsejlet under forflytning samt rykke sig fremad i stolen.

Undervejs i badet guides borgeren til at løfte armene og læne hovedet tilbage. I forbindelse med tandbørstningen guides borgeren ligeledes til åbne munden, holde munden åben og til sidst til at skylle munden.

Medarbejderne roser og anerkender borgeren under plejeforløbet, bl.a. anerkender medarbejderne, at de kan se, at badet tager på borgerens kræfter, men at de også kan se, at borgeren alligevel forsøger at være aktiv.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved to medarbejdere:

Medarbejderne støtter og motiverer gennem hele indsatsen borgeren til at deltage aktivt i forflytninger i sengen og på badeværelset. F.eks. støttes borgeren til at komme ud af sengen og over i kørestolen, hvorefter borgeren med let støtte køres ud på badeværelset. Efter toiletbesøg kan borgeren selvstændigt klare øvre toilette, og medarbejderne hjælper efterfølgende borgeren med påklædning. Borgeren kan selvstændigt køre kørestolen rundt i boligen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange**Emne:**

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie af aftenhjælp ved to medarbejdere - besøg hos fire borgere:

Medarbejderne tilrettelægger hjælpen til borgerne på en hensigtsmæssig og effektiv måde, men uden at virke fortravlede. Medarbejderne sikrer på en rutineret og professionel måde, at de har alt, hvad de skal bruge ved hånden, inden plejen påbegyndes. Medarbejderne håndterer borgernes hjælpemidler på en rutineret måde, herunder anvender medarbejderne både loftslifte, stålifte og drejetårn.

De to medarbejdere samarbejder på en hensigtsmæssig måde, som sikrer, at der ikke er spildtid, f.eks. hjælper den ene medarbejder borgeren, og den anden medarbejder fokuserer på forberedelse af aftensmaden.

Alle besøg foregår uden unødige forstyrrelser.

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

Medarbejderen tilrettelægger opgaverne hos borgerne på en hensigtsmæssig måde ved alle fire besøg. Der forekommer ligeledes ingen unødige forstyrrelser under indsatserne. Det er tydeligt, at medarbejderen kender de planlagte opgaver hos borgerne, og at de har kendskab til borgernes behov, ønsker og vaner.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved to medarbejdere:

Medarbejderne udnytter ventetiden frem til, at sygeplejerskerne er færdige med deres opgaver til at finde de remedier, de skal bruge til borgerens bad. Medarbejderne medbringer en stak engangsforklæder til hjemmet, som de beskriver er medbragt for en sikkerheds skyld.

Medarbejderne tilrettelægger plejen i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvor der først arbejdes ved sengen, siden på badeværelset og igen afslutningsvist i sengen, så plejen kan udføres både fagligt og ergonomisk hensigtsmæssigt og til mindst mulig gene for borgeren. Medarbejderne anvender desuden borgerens hjælpemidler på rutineret vis, herunder både Vendlet, badestol og loftslift.

Efter badet deler medarbejderne sig op, og den ene medarbejder ordner praktiske opgaver, og den anden medarbejder tilbereder borgerens morgenmad, hvilket optimerer besøget tidsmæssigt.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved to medarbejdere:

Medarbejderne klargør de remedier, de skal bruge på et plejebord, samt en spand til affald inden for rækkevidde, ligeledes sikrer medarbejderne, at sengen er hævet til en god arbejdshøjde.

Plejen er tilrettelagt, så medarbejderne kan udføre støtten på en hensigtsmæssig måde, og medarbejderne har de nødvendige plejemedier og værnemidler til rådighed for opgaveløsningen. Plejen udføres i relevant rækkefølge og på en stille og rolig måde, tilpasset borgeren.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:Observationsstudie af aftenhjælp ved to medarbejdere - besøg hos fire borgere:

Medarbejderne udfører løbende praktiske opgaver og oprydning i alle hjem. Borgerne inddrages i forskellige grader i opgaverne, bl.a. spørger medarbejderne, i forbindelse med oprydning, hvor borgeren ønsker, at medarbejderen skal placere tingene. Enkelte steder tager medarbejderne ikke affald med, idet de kommer igen senere på aftenen, og da de har en aftale med borgeren om først at bære skraldet ud ved andet besøg.

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

Medarbejderen varetager løbende de praktiske opgaver ifm. indsatserne hos borgerne. F.eks. lettere oprydning, opvask, håndtering af affald samt klargøring af mad og drikkevarer. Medarbejderen orienterer og inddrager borgerne i relevant omfang. Medarbejderen medtager affald, når boligerne forlades. Opgaverne udføres efter relevante retningslinjer.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved to medarbejdere:

En medarbejder sørger for oprydning på badeværelset, herunder aftørring af badestol og grundig aftørring af gulvet. Medarbejderen samler affaldet fra badet i en skraldepose, som i første omgang sættes ved døren. Medarbejderne er opmærksomme på, at borgerens Vendlet-lagen er blevet vådt, og derfor skal udskiftes. Borgeren orienteres herom. Inden medarbejderne forlader hjemmet, sørger de for oprydning af tøj i tøjskabet. Skraldet tages med ud i forbindelse med, at medarbejderne forlader boligen.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved to medarbejdere:

En medarbejder varetager oprydning i soveværelset og på badeværelset, senge-redning samt oprydning og håndtering af urent tøj og affald. Ligeledes sætter medarbejderen en ren affaldspose klar ved sengen til borgeren. Hertil varetager medarbejderne let opvask og afrydning i køkkenet samt tilberedning af morgenmad under besøget. Medarbejderne samler affaldsposer i gangen, som medtages i forbindelse med, at boligen forlades. Under indsatsen leveres der indkøbsvarer til borgeren, som medarbejderne pakker ud af kasserne og sætter op på køkkenbordet, så borgerne nemt kan komme til varerne.

Medarbejderne foretager handskeskift og håndhygiejne, før der arbejdes i køkkenet. Dog får medarbejderne ikke skiftet engangsforklæde før de går i gang med næste opgave. Medarbejderen håndterer vasketøj og affald fagligt korrekt.

Personlig støtte og plejeObservationsstudie af aftenhjælp ved to medarbejdere - besøg hos fire borgere:

Medarbejderne udfører alle forflytninger og plejeopgaver i henhold til de faglige retningslinjer, hvor der bl.a. arbejdes fra rent til urent. Medarbejderne er ydermere opmærksomme på at tilbyde borgerne en grundig soignering efter toiletbesøg.

Medarbejderne er desuden opmærksomme på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. observerer tilsynet flere eksempler herpå:

- En borgers sårbare hud omkring halebenet påføres barrierecreme.
- Medarbejderne sikrer konsekvent, at ble og underbenklæder ikke strammer eller generer borgeren.
- En pårørende har kompressionsforbinding på, og klør sig voldsomt på tærne, hvortil en medarbejder spørger, om hun skal rekvirere hjemme-sygeplejen.
- Medarbejderne er opmærksomme på, at borgerne er helt tilbage i sædet efter forflytning, og at de lejres godt med puder.
- En borger og partner har flere halvoptøede madbokse stående forskellige steder i hjemmet, som medarbejderne får samlet sammen og instrueret i at få opvarmet korrekt.
- En borger har ikke fået leveret mad til opvarmning fra indkøbsleverandøren. Medarbejderne sørger herefter i samarbejde med borgeren for at tilberede et alternativt måltid af de fødevarer, borgeren har i sit køleskab.

Medarbejderne er desuden opmærksomme på, at borgerne har alt, hvad de har brug for, inden de forlader hjemmet. Tilsynet hæfter sig ved, at medarbejderne flere steder er opmærksomme på at tænde lys, idet det bliver mørkt, inden medarbejdernes næste besøg.

Medarbejderen foretager relevante handskeskift, og de spritter hænderne imellem handskeskift.

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

Første besøg er et omsorgstilsyn, hvor medarbejderen gennem samtale støtter borgeren, som har det svært psykisk. Medarbejderen spørger under samtalen ind til, hvad borgeren skal have at spise. Borgeren kan selv anrette maden, så medarbejderen sætter friske drikkevarer ind til borgeren. Medarbejderen hjælper borgeren med andre småting efter borgerens ønske.

Ved de to næste besøg får borgerne hjælp til toiletbesøg og bleskift, hvor medarbejderen i forbindelse hermed udfører nedre hygiejne. Ved det ene besøg hjælpes borgeren efter toiletbesøg tilbage i sengen, hvor medarbejderen har skiftet lagnet, efter pårørendes ønske. Ved det fjerde besøg får borgeren hjælp til aftensmad. Medarbejderen sætter sig ved borgeren og spørger, hvordan borgeren har det, og hvordan det går med øjnene, idet borgeren er i behandling for en infektion. Medarbejderen anretter mad efter borgerens ønske, og medarbejderen sikrer desuden, at borgeren har drikkevarer til maden.

Medarbejderen udfører under alle fire borgerbesøg opgaverne efter de faglige retningslinjer, og der anvendes relevante værnemidler, herunder også skoovertræk, efter de hygiejniske retningslinjer.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved to medarbejdere:

Medarbejderne starter med at iføre sig handsker, og støtter herefter borgeren med at få bleen af. Borgeren soigner let med vaskeservietter, inden borgeren forflyttes til badestol og køres ud på badeværelset, hvor borgeren hjælpes med et bad.

Medarbejderne er undervejs i plejeforløbet opmærksomme på at vaske borgeren grundigt over hele kroppen, og efterfølgende sikres en grundig tørring, hvor der er en særlig opmærksomhed på hudfolder og imellem tæerne. Medarbejderne sikrer desuden grundig hudpleje.

Medarbejderne er opmærksomme på, at borgeren ikke bliver kold i forbindelse med forflytning fra badeværelset og tilbage til sengen, og medarbejderne til-dækker derfor borgeren under transporten. Herefter skynder medarbejderne sig at hjælpe borgeren i tøj på overkroppen. Efter påklædning forflyttes borgeren til kørestol, i hvilken forbindelse medarbejderne er opmærksomme på, at borgeren kommer til at sidde i en behagelig stilling. Efter, at borgeren er kommet i kørestolen, tilbydes borgeren tandbørstning.

Medarbejderne arbejder ud fra de hygiejniske retningslinjer, herunder anvender medarbejderne engangsforklæder, engangshandsker, de sikrer relevant handske- og forklædeskift samt afspritning af hænder imellem handskeskift. Medarbejderne arbejder rutineret ud fra de faglige standarder, herunder arbejdes der konsekvent fra rent til urent.

Medarbejderne sørger for medicinadministration, i hvilken forbindelse medarbejderne sikrer korrekt kontrol af morgenmedicinen i Cura.

Medarbejderne hjælper afslutningsvist borgeren med at få morgenmad. Medarbejderen, der hjælper borgeren, er opmærksom på, i hvilket tempo borgeren kan klare at få maden serveret i, og medarbejderen spørger flere gange borgeren; *'er du klar til lidt mere?'*.

Observationsstudie af personlig pleje om dagen ved to medarbejdere:

Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker. Borgeren vaskes for neden i sengen efter de faglige retningslinjer. En medarbejder giver borgeren øjendråber, før plejen startes. Herefter vasker en medarbejder borgeren foroven, og medarbejderen sikrer, at borgerens hud er ren og tør. Borgeren får hjælp til påklædning af bukser, ble, strømper og sko i sengen, og borgeren støttes herefter i forflytning til kørestol. En medarbejder forflytter borgeren til badeværelset, og borgeren hjælpes til toilettet. Efter toiletbesøget støttes borgeren tilbage i kørestolen, og herefter hjælpes borgeren over til håndvasken, hvor borgeren selvstændigt udfører øvre pleje, tandbørstning, og håndvask. Medarbejderne hjælper borgeren med at få undertrøje og bluse på. Borgeren får let støtte til at komme ind i stuen, og borgeren kan herefter selvstændigt køre rundt i boligen. Da medarbejderne gør klar til at forlade boligen, kører borgeren ind til spisebordet for at indtage sin morgenmad.

Medarbejderne udfører relevant håndhygiejne og handskeskift imellem opgaverne samt inden boligen forlades.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

Tilsynet vurderer, at en enkelt medarbejder en enkelt gang ikke får taget sit forklæde af før medarbejderen går i gang med en anden opgave. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er vidende om de hygiejniske retningslinjer, men at forglemmelsen tilskrives den uvante situation med tilsynets tilstedeværelse.

3.3 Interview med borgere

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

Emne: Livskvalitet og tryghed	Data: Tilsynet foretager interviews med tolv borgere, der alle giver udtryk for at opleve tryghed og livskvalitet ved at modtage hjemmepleje fra Hjemmehjælpen A/S. Borgerne tilskriver det især de faste kontaktpersoner, og at de føler sig trygge ved hjælpen. Tilsynet er i forbindelse med et borgerinterview vidende til, hvordan netop en fast kontaktperson beroliger en borger, som fremstår nervøs og bekymret for sit helbred. Borgeren er efter samtalen med kontaktpersonen glad og lettet. Borgerne udtaler i øvrigt: • <i>'Ja jeg er meget glad for Hjemmehjælpen'.</i> • <i>'Jeg er meget tilfreds, fordi den dame, der kommer og hjælper mig, er helt eminent'.</i> • <i>'Jeg har en meget sød hjælper - hende er jeg meget tryk ved'.</i>
Selvbestemmelse	Alle interviewede borgere tilkendegiver, at de i høj grad har selvbestemmelse og løbende drøfter med deres kontaktpersoner, hvordan de ønsker, at plejen og støtten skal foregå. Borgerne udtaler bl.a. til tilsynet, at: • <i>'Min kontaktperson og jeg taler om, hvordan det skal være'.</i> • <i>'Jeg har fået det, som jeg ønsker mig'.</i> • <i>'Min faste kontaktperson kender mig så godt og ved, når jeg har det skidt'.</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmehjælpen A/S. 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: Borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til personlig pleje og støtte, og de beskriver, at kvaliteten af hjælpen er god. Flere borgere kan selvstændigt klare store dele af deres personlige pleje, og de beskriver, hvordan de får hjælp til det, de ikke selv kan. Et par af borgerne tager selv bad, men de har en medarbejder hos sig under badet, hvilket begge borgere beskriver som trygt. Borgerne tilkendegiver igen, at de er glade for, at de har faste kontaktpersoner, som ved præcist, hvordan de ønsker hjælpen udført. Borgerne giver desuden udtryk for, at de stadigvæk gør alt det, de selv kan, og at de motiveres af medarbejderne hertil. Flere borgere udtaler desuden, at de selv ønsker at bruge deres ressourcer og holde sig i gang. Når kræfterne indimellem svigter, står medarbejderne, ifølge borgerne, klar til at give en ekstra hånd.
---------------------------------	---

En borger fortæller om systematisk, daglig træning med den faste hjælper. Borgeren udtaler bl.a.; *'Jeg træner bl.a. med min morgenvagt ude på trapperne. Hun sørger også for, at kaffemaskinen er gjort klar, så kan jeg selv tænde maskinen og få kaffe'*.

Alle borgerne har kontaktoplysninger til Hjemmehjælpen A/S, og flere borgere har prøvet at ringe til kontoret i forbindelse med ændringer i hjælpen. Borgerne beskriver en nem adgang og en imødekommende tilgang, når de ringer til Hjemmehjælpen A/S.

Generelt har de interviewede borgere ikke haft behov for at klage eller udtrykke utilfredshed, og flere af borgerne henviser til, at de klarer det meste med deres faste kontaktperson, og derfor sjældent har behov for at ringe til kontoret. En borger oplyser, at han engang har ringet og klaget over en medarbejder, der ikke kunne lave havregrød, og at det hjalp.

Observation

Tilsynet observerer borgere, boliger og hjælpemidler under interviews med borgerne. Alle hjem fremstår renholdte og ryddelige. Det samme gælder borgernes hjælpemidler, som ligeledes fremstår rene. Desuden bærer borgernes tilstand præg af at være svarende til habitus, samt at den tildelte indsats svarer til borgerens behov.

Kontinuitet i støtten

Alle borgerne oplever kontinuitet i støtten, og de oplever, at hjælpen primært leveres af faste medarbejdere, og at der generelt følges op på aftaler. Flere borgere nævner, at der i weekender og ferieperioder kan være vikarer og afløsere, og at disse skal have lidt mere forklaring fra borgeren for at kunne udføre opgaverne i hjemmet. Ingen af borgerne problematiserer besøg af vikarer og afløsere, og flere borgere fortæller, at afløserne også er kendte ansigter. En borger har bemærket, at gruppelederen er opmærksom på, at det er de samme afløsere, der kommer i forbindelse med den faste medarbejders fravær.

Tidsmæssigt beskriver borgerne, at morgenhjælpen ligger mere fast end hjælpen om aftenen, som kan svinge i levering.

En borger er overordnet tilfreds med kontinuiteten i hjælpen, men borgeren fortæller, at han om fredagen skal i centeret, og derfor skal have tidlig hjælp til støttestrømper. Borgeren fortæller, at han har oplevet, at medarbejderne er kommet for sent, så borgeren har måttet blive hjemme fra turen. Borgeren fastholder dog, at hjælpen generelt er velfungerende.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever meget tilfredsstillende sammenhæng imellem deres behov og tildelte indsatser, og de udtrykker, at de modtager en hjælp af god kvalitet. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler, som ligeledes fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Tilsynet vurderer, at alle borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: Alle 12 interviewede borgere giver udtryk for, at medarbejderne møder dem med en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der udvises respekt for deres privatliv. Borgerne siger f.eks.; • <i>'Det fungerer meget fint'.</i> • <i>'Jeg har et rigtigt godt forhold til min faste hjælper, og vi taler så fint om tingene'.</i> • <i>'Der kommer to meget unge mænd, men de er så respektfulde, hjælpsomme og forsigtige'.</i> • <i>'De taler pænt og respektfuldt, og de udviser også respekt for min kat'.</i> • <i>'Vi taler fint sammen med respekt for hinanden'.</i>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Fire ud af 12 interviewede borgere modtager kommunal madservice. De øvrige borgere laver selv mad, nogle med støtte fra medarbejderne, andre køber færdigretter i supermarked. De borgere, som modtager mad fra Københavns Madservice, udtaler: • <i>'Jeg får maden leveret ved 18-tiden hver dag. Maden er lidt kedelig efterhånden. Det er meget det samme, man får'.</i> • <i>'Maden varierer, men man kan jo ikke få sine livretter hele tiden'.</i> • <i>'Jeg får mad leveret tre gange om ugen, og den er blevet bedre. Tidligere var det ikke særligt godt, men det er det nu'.</i> • <i>'Jeg er på dagcenter to gange om ugen, og der får jeg den varme mad. Nogle dage er det godt, og andre gange ikke så godt, f.eks. udkogte grøntsager, men de er lydhøre, og de prøver at gøre det godt. Jeg savner Caféen i Bystævneparken'.</i>
---------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de fire borgere, der modtager den kommunale madservice, er 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, hvordan der er fokus på dokumentationsarbejdet, herunder at der er en rød tråd i journalen. Aktuelt fokus er på at sikre opdaterede besøgsplaner og handlingsanvisninger. Medarbejderne har ansvar for at sikre en månedlig status på alle borgerne, samt at dokumentere ændringer i borgernes tilstand. Der er en Cura-ansvarlig i alle grupper, og der er løbende tilbud om Cura-undervisning. En af de interviewede medarbejdere, som fungerer som Cura-ansvarlig i sin gruppe, fortæller, at hun er begejstret for rollen og ansvaret, og at hun nyder at hjælpe sine kolleger. Medarbejderne fremhæver det velfungerende samarbejde med den kommunale hjemmesygepleje, som gavner borgernes forløb. Der er fastlagte møder med sygeplejen, hvor borgerne drøftes tværfagligt. Medarbejderne beskriver, at de er orienterede om det kommende Værdighedsforløb, hvor de på næste personalemøde vil blive informeret yderligere. Medarbejderne beskriver et generelt stort fokus på værdighed i borgernes forløb og på, at plejen tilrettelægges med fokus på borgernes ønsker, vaner og behov. Medarbejderne nævner til sidst, at de synes, at det er dejligt, at succeshistorier fra borgernes hjem deles i virksomheden. Det giver en god stemning og motivation i hverdagen.
---	--

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, hvilke faktorer, de mener er afgørende for, at borgerne oplever en god kommunikation og respektfuld adfærd fra medarbejdernes side: • Inddrage borgeren. • At der ved dobbeltbesøg ikke tales hen over borgerens hoved. • Respekttere, at man kommer i borgerens hjem. • Ligeværdighed - ikke tale ned til borgeren. • Øjenhøjde - sætte sig ned. • Møde borgeren der, hvor borgeren er - vejle stemningen på dagen. • Signalere nærvær og være til stede, tage jakken af, sætte sig ned. • En hånd på skulderen, holde i hånd.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne beskriver, hvordan de i forbindelse med tilrettelæggelsen af plejen altid taler med borgerne og deres eventuelle pårørende. Medarbejderne fremhæver, at det vigtigste er at få afkodet, hvad borgeren selv kan, og hvad de har behov for støtte til, f.eks. har mange borgere, ifølge medarbejderne, behov

	for støtte til struktur i hverdagen. Medarbejderen giver fine eksempler på, hvordan de inddrager borgerne i opgaverne, og de bruger faglige begreber, såsom guidning og afledning i deres beskrivelser. Medarbejderne beskriver, hvordan besøgsplanen er et vigtigt arbejdsredskab til sikring af kontinuitet i borgerens hjælp. Medarbejderne italesætter vigtige detaljer i besøgsplanen, herunder giver medarbejderne flere eksempler på vigtige hensyn, bl.a. en småtspisende borger, hvor man som medarbejder ikke må spørge borgeren, om hun vil have noget at spise, man skal bare servere maden, og så spiser borgeren. Medarbejderne beskriver, at hvis der er ekstraordinære forhold hos borgerne, så drøftes de også på personalemøder. Afslutningsvist beskriver medarbejderne balancen mellem medarbejdernes motiverende tilgang og respekten for borgerens selvbestemmelse. Her beskriver medarbejderne, at kendskabet til borgerne er vigtigt for at afgøre, 'hvor langt man kan gå'.
Rehabilitering	Mange af borgerne har brug for støtte til struktur i hverdagen, og derfor forsøger medarbejderne at udføre opgaverne i samarbejde med borgerne, f.eks. vaskes op sammen, smøres mad sammen, eller at borgeren tørrer støv af, imens medarbejderen støvsuger. Medarbejderne beskriver, hvordan borgerne har brug for medarbejdernes motiverende tilgang for at holde fast i de ting, borgeren fortsat kan. Medarbejderen oplyser, at det kræver, at der er skabt en tæt relation imellem borgeren og medarbejderen for at det lykkes. Medarbejderne beskriver, hvordan de, fordi de kender borgerne godt, ved, hvor meget de kan presse på, og hvor borgernes grænser går. Medarbejderne oplever, at det er særdeles motiverende at arbejde rehabiliterende. Medarbejderne beskriver flere succeshistorier undervejs i interviewet.
Livets afslutning	Medarbejderne fortæller, at de kender deres kontaktborgers ønsker i forhold til genoplivning, og at det er noteret på forsiden af Cura. Medarbejderne fortæller, at det er en del af deres opgave at tale med borgerne om deres ønsker til den sidste tid, og medarbejderne fremhæver, at det er vigtige drøftelser, der bør tages, mens tid er.
Samarbejde	Medarbejderne beskriver, hvordan sygeplejersken eller lægen kontaktes ved forandringer i borgerens tilstand. Ved en borgers udskrivelse fra hospitalet beskriver medarbejderne, hvordan de kan se i korrespondancen, om borgeren udskrives til vanlig hjælp. Der planlægges altid besøg til borgere, der bliver udskrevet, og det vurderes altid, om borgerne mangler noget i hjemmet, og hvis det er tilfældet, så sørger medarbejderne for at handle. Hvis borgerne efter sygdom eller indlæggelser har behov for fysioterapi, kontakter medarbejderne sygeplejen, som rekvirerer fysioterapi, hvis der vurderes behov herfor. En af de interviewede medarbejdere anvender <i>Digi-rehab</i>, som medarbejderen er uddannet i. Medarbejderen screener borgeren og indtaster oplysninger i et system, som herefter genererer et træningsprogram, som borgeren skal udføre, typisk to gange om ugen. Medarbejderen beskriver, at borgerne er glade for, at de kan udføre vedligeholdende træning uden at skulle ud ad døren.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en på en særdeles tilfredsstillende og faglig reflekteret måde kan beskrive, hvordan de sikrer borgerne en respektfuld kommunikation og adfærd. Ydermere vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer borgernes autonomi og medindflydelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes kan forklare, hvordan de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og hvordan de indgår i det tværfaglige samarbejde omkring borgeren. Medarbejderne kender desuden retningslinjer for borgernes ønsker omkring genoplivning og dokumentation heraf.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne redegør med stor sikkerhed for faktorer, som har betydning for borgernes oplevelse af tryghed, herunder:

- Uniform med logo.
- Id-kort.
- Samme hjælpere i hjemmene.
- Hvis man ikke har været i hjemmet før, så sige goddag og præsentere sig ved navn og firma.
- Give sig tid til at spørge borgerne, hvordan de har det.
- Borgere, der gerne ønsker det, ringes op, når medarbejderen er på vej (fremgår af køreliste).
- Flere borgere vil gerne have døren låst under besøget.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de uddeler en flyer fra Københavns Politi til borgerne. Den hedder 'Vær skeptisk', og den handler om forebyggelse af tricktyverier.

Medarbejderne beskriver ligeledes faktorer i forhold til de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos borgerne, herunder:

- Faldforebyggelse ved løse tæpper.
- Opmærksomhed på madvarer - sikre, at borgerne ikke spiser mad, der er for gammelt.
- Have opmærksomhed på borgerens velbefindende, har borgeren spist, drukket, har våd ble?
- Opmærksomhed på borgernes klager på smerter.

Medarbejderne beskriver de hygiejniske retningslinjer både i det daglige og ved udbrud af smitte, og hvordan de er instruerede i at både påføre sig og aftage værnemidler korrekt.

Medarbejderne har adgang til instrukser og VAR, hvis de bliver i tvivl om konkrete procedurer. En gang imellem anvendes også YouTube, f.eks. til inspiration til beskæftigelse af borgere med hukommelsessvækkelse.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven	Data: Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer adgang til borgernes bolig i henhold til de aftaler, der er lavet med den enkelte borger. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de efterlader telefonen i jakken i entreen, og at de som udgangspunkt ikke tager telefonen, når de er hos en borger. Medarbejderne er opmærksomme på, at der er tilstrækkeligt med remedier hos borgerne, og de tager hellere ekstra med for en sikkerheds skyld frem for at mangle. Ved ændringer i en borgers tilstand kontaktes sygeplejen akut. Medarbejderne er ligeledes opmærksomme på, om der er aftaler om, at pårørende skal kontaktes ved ændringer i en borgers tilstand.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne har alle en telefon med adgang til Cura, og de fortæller, at de dokumenterer efter hvert besøg, hvis der er afvigelser i hjælpen. Ellers gennemgås borgerjournalen en gang om måneden som minimum. Ved tvivl kontakter medarbejderne Cura-superbrugeren i deres team eller spørger hinanden som kolleger.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne beskriver, hvordan der er links til VAR-portalens handlingsanvisninger i Cura. Medarbejderne tilgår desuden VAR via app på telefonen. Medarbejderne fortæller desuden, at kvalitetsteamet har lagt nogle specifikke instrukser ind i medarbejdernes telefoner, så de har adgang til de hyppigst anvendte instrukser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne beskriver, hvordan de udarbejder besøgsplanen med faste tidsbånd og overskrifter, herunder beskrives som minimum adgangsforhold, tiltaleform, personlig pleje, medicin og rengøring. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan besøgsplanen indeholder links til relevante handlingsanvisninger. Medarbejderne fremhæver, at en kollega eller en afløser skal kunne udføre opgaverne på baggrund af besøgsplanen, herunder skal en medarbejder, der ikke kender hjemmet, kunne orientere sig om, hvor de forskellige remedier findes i borgerens hjem, f.eks. handsker, håndklæder, medicin osv.
----------------------------	--

Handlingsanvisninger

Medarbejderne beskriver, at sygeplejen udfylder handlingsanvisninger for SUL-ydelser, og medarbejderne reagerer, hvis der står noget i handlingsanvisningerne, som ikke er i overensstemmelse med deres observationer af borgeren.

Medarbejderne arbejder ikke med at lave handlingsanvisningerne på servicelovsområdet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdet omkring besøgsplaner og handlingsanvisninger på Sundhedslovsområdet. Medarbejderne arbejder ikke med at lave handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

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 2023" 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 struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat 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 2023". 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

Tilsynsrapporten er fin, jeg har dog kun en rettelse:

3. Datagrundlag, 3.1 Interview med ledelsen, 3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet s. 7 Digi-Rehab visiteres som §86 stk. 2 forløb og ikke §83A-forløb, en fejl information fra vores side ved interviewet.

BDO: Tilrettet i rapporten.

Med venlig hilsen

Ann-Sofi Brandt
Driftschef

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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

