



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Socialforvaltningen, Borgercenter Hjemmepleje  
Privat leverandør Attendo

Uanmeldt tilsyn 2020

# INDHOLD

1.	FORMALIA .....	4
2.	VURDERING .....	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	6
3.	DATAGRUNDLAG .....	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSEN .....	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER .....	10
3.3	INTERVIEW MED BORGERE .....	11
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	13
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	17
4.1	FORMÅL OG INDHOLD .....	17
4.2	METODE .....	17
4.3	VURDERINGSSKALA.....	18
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	19
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	20
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER .....	21

## Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos borgerne. 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.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

**Partneransvarlig**

Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**

Gitte Ammundsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0406  
Mail: [gja@bdo.dk](mailto:gja@bdo.dk)

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



# 1. FORMALIA

Oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Attendo, Bygmestervej 10, 2400 København NV
Leder: Charlotte Bigum Christensen
Dato for tilsynsbesøg: Den 22. januar 2021
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med leder og souschef</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos tre borgere</li><li>• Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent)</li></ul>
Fordeling af borgerne er sket ud fra følgende udvælgelseskriterierne: 1 borger, der modtager hjemmepleje 2-8 timer ugentligt 2 borgere, der modtager hjemmepleje mere end 8 timer ugentligt
Det gennemførte tilsyn i 2021 er gældende for tilsynsåret 2020.
Tilsynsførende: Margit Kure Senior, Manager og sygeplejerske, MHM Else Marie Seehusen, Manager og sygeplejerske SD/DSH

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommunes Socialforvaltning, Borgercenter Hjemmepleje, gennemført et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør Attendo.

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

#### *Særdeles tilfredsstillende.*

Tilsynet vurderer, at ledelsen har arbejdet særdeles målrettet med at stabilisere organisationen, herunder at ændre på medarbejdersammensætning og medarbejderkompetencer, så disse i højere grad matcher målgruppen. Det er ligeledes vurderingen, at ledelsen har en klar og tydelig plan for kvalitetsarbejdet. Kvalitetsarbejdet er systematisk organiseret på en hensigtsmæssige måde, som understøtter de igangsatte udviklingstiltag.

I observationsstudie vurderer tilsynet, at der er respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejderens side, og at borger er selvbestemmende. Ligeledes vurderes, at borger bruger egen ressourcer i forhold til at leve et liv på egne præmisser. Plejen organiseres på en meget tilfredsstillende måde ud fra hensyntagen til borgers behov, ønsker og vaner. Derudover vurderes, at medarbejderne er systematiske i tilgangen til opgaven. Borgerne modtager hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver, svarende til borgernes behov. Hjælpen udføres med udgangspunkt i borgernes individuelle behov og ønsker samt ud fra en sundhedsfremmende og forbyggende tilgang.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever livskvalitet, herunder at hjælpen giver mulighed for at leve det liv, som de ønsker. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at borgerne i høj grad oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpen og en høj grad af tryghed. Den tildelte hjælp er generelt i overensstemmelse med borgernes behov for hjemmepleje. Borgerne modtager den aftalte hjælp både i relation til den praktiske hjælp og personlige pleje med en særdeles tilfredsstillende kvalitet og kontinuitet i hjælpen. Borgerne understøttes meget tilfredsstillende i at deltage i opgaveløsningen og er selv motiveret for at varetage de opgaver, som de har mulighed for. Borgerne oplever en særdeles venlig, imødekommende og respektfuld adfærd og god omgangstone, som i høj grad foregår på borgernes præmisser. Ligeledes vurderes, at borgerne oplever dialogen med medarbejderne som venlig og ligeværdig. Det er tilsynets vurdering, at de interviewede borgere er meget tilfredse med samarbejdet mellem sektorerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne meget tilfredsstillende kan redegøre for en række fokusområder i kvalitetsarbejdet, samt hvordan områderne indgår i det daglige arbejde. Medarbejderne redegør meget tilfredsstillende for, hvordan en respektfuld kommunikation sikres, herunder at møde borgerne på deres præmisser og udvise fleksibilitet, afstemt borgers dagsform. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for, hvordan de sikrer borgerne selvbestemmelse og medindflydelse, og hvor hjælpen dagligt tager udgangspunkt i borgernes individuelle ønsker og behov. Medarbejderne arbejder målrettet med den rehabiliterende tilgang i hverdagen og understøtter de borgere, som har et genoptræningstræningsbehov. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne redegør reflekteret for ansvar og kompetencer i forhold til rammedelegeret sundhedsydelse, herunder medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt og reflekterende redegør for, hvordan de sikrer relevant fokus på at skabe tryghed for borgerne og fremhæver tiltag som kontinuitet samt det at afstemme besøget med borger. Medarbejderne redegør fagligt for, hvordan borgernes sikkerhed varetages, herunder samarbejdet med sygeplejerske, samt hvordan relevante vejledninger og instrukser fremfindes og anvendes i det daglige arbejde.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos borgeren samt gruppeinterview med medarbejderne.

Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en borger efterspørger større tilgængelighed til leder og administration på firmaets hjemmeside med telefonnumre og mail-adresse.	Tilsynet anbefaler, at leder undersøger muligheden for at give borgerne tydeligere adgang til kontaktoplysninger på deres hjemmeside.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ledelsen, som var forholdsvis nystartet ved sidste års tilsyn, har arbejdet særdeles målrettet med anbefalinger fra tilsynet, herunder gennemført månedlige opfølgningsmøder med centrale personer i SOF Københavns Kommune.</p> <p>Ledelsen har gennemført følgende tiltag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Over halvdelen af medarbejdergruppen er udskiftet med social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, og de få ufaglærte medarbejdere løser udelukkende praktiske opgaver</li> <li>• Kvalitetsudviklingen understøttes af kvalitetssygeplejerske og afdelingens egen kvalitetsmedarbejder, som specifikt arbejder med kvalitetsudvikling</li> <li>• Der arbejdes målrettet med kvalitetsarbejdet og kompetenceudvikling via årshjul, og der afholdes faste månedlige kvalitetsmøder med deltagelse af ledelsen, kvalitetssygeplejerske, kvalitetsmedarbejder og medarbejdere.</li> <li>• Der er udarbejdet arbejdsgange på alle relevante områder og retningslinjer og procedure på relevante opgaver <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lokale procedurer</li> <li>▪ Dokumentation</li> <li>▪ Hygiejne og smitte</li> <li>▪ Procedure for afvisninger, fx tryksår</li> <li>▪ UTH</li> <li>▪ Diverse arbejdsgangsbeskrivelser</li> </ul> </li> <li>• Mapper med procedurer og arbejdsgange er tilgængelige på kontoret og anvendes aktivt i hverdagen af medarbejderne</li> <li>• Der er gennemført undervisning i tilgang til psykisk sårbare borgere samt konflikthåndtering og konfliktrappe</li> <li>• Cura er implementeret, og alle medarbejdere har elektronisk adgang. Den enkelte medarbejder er ansvarlig for, at der udarbejdes besøgsplan</li> <li>• Manuelle notesbøger er erstattet af elektronisk kommunikation og der dokumenteres løbende eller senest ved dagens afslutning</li> <li>• Der gennemføres journalaudit hver måned af kvalitetsmedarbejder</li> <li>• Der er indført fast mødestruktur i form af ugentligt teammøde med borgergennemgang og med deltagelse af kvalitetsmedarbejder, og der afholdes personalemøde hver 14. dag. Kvalitetssygeplejersken kontaktes i hverdagen efter behov for sparring og vejledning, men skal fremadrettet deltage på skift i teams møder</li> <li>• For at styrke samarbejdet med visitationen og hjemmesygeplejen i de enkelte områder har der været afholdt møde med visitationen og aftalt møderække med hjemmesygeplejen, som er i proces i forhold til at blive implementeret. Leverandøren udtrykker et stort ønske om et fremadrettet samarbejde.</li> <li>• Der har været fokus på planlægning og på at sikre kontinuitet. Gruppen er organiseret i mindre teams med faste medarbejdere, og der arbejdes med kontaktperson</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved opstart af nye borgere afstemmes forventninger gennem telefonisk kontakt og opstartsmøde i hjemmet med kontaktperson. Der er særlig opmærksomhed på at sikre kontinuitet hos komplekse borgere</li> </ul>
--	--

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen har arbejdet særdeles målrettet med at stabilisere organisationen, herunder at ændre på medarbejdersammensætning og medarbejderkompetencer, så disse i højere grad matcher målgruppen.

### Mål 2: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen oplyser, at der har været fokus på hygiejne, og at der har været et særligt fokus hos psykisk sårbare borgere. Ledelsen har planlagt undervisning ved psykiatrien i Regionen.</p> <p>Der er fokus på, at mange af de borgere, der serviceres, er i en målgruppe, som kræver særlige kompetencer til medarbejderadfærd, fx at fastholde borger i aftaler. Eksempelvis er der nogle borgere, som ikke ønsker nøglesystem, hvor de skal sikre at orientere rette instanser, hvis borger ikke åbner ved besøg. Andre borgere aflyser besøg, hvor leverandøren har fokus på at sikre, at det dokumenteres, når borger frasiger sig hjælpen. Ovenstående har som eksempel foranlediget en række arbejdsgangsbeskrivelser, som aktivt anvendes af medarbejderne i hverdagen.</p> <p>Der er fokus på hverdagsrehabilitering, som italesættes i hverdagen og på møder for at sikre, at borgernes ressourcer inddrages i opgaveløsningen.</p> <p>Dokumentation er ligeledes et fokusområde, hvor medarbejderne via brugen af tjekskemaer sikrer, at der ved opstart udarbejdes fyldestgørende dokumentation samt sikres opfølgning i fast interval. Af tekniske årsager arbejdes der fortsat med fysiske kørelister, som indeholder særlige oplysninger omkring borgerne.</p>
Kendte risiko- eller politikområder	<p>Medarbejderne registrerer og udfylder hændelsesforløb ved UTH. Hændelsen placeres i en mappe og indrapporteres en gang ugentligt.</p> <p>Der anvendes triagering, og borgernes tilstandsændringer drøftes på morgenmøde, hvor der efter behov sendes advis til hjemmesygeplejersken. Der er særligt fokus på forebyggelse af tryksår og fald og med anvendelse af metoden fra projekt I Sikre Hænder. Medarbejderne løser rammedelegerede opgaver, og ved specifikke opgaver sikres der oplæring af sygeplejersken og udfyldelse af kompetenceskema.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen har en klar og tydelig plan for kvalitetsarbejdet for at sikre og yderligere at optimere den samlede kvalitet.



Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Kvalitetsarbejdets organisering i Hjemmeplejen	<p>Ledelsen oplyser, at leverandøren er organiseret med en leder og en souschef. Medarbejdergruppen er opdelt i mindre teams, som består af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter og få ufaglærte medarbejdere, som løser praktiske opgaver. Leder er i overvejelser om at ansætte en sygeplejerske.</p> <p>Der opleves i nogen grad rekrutteringsvanskeligheder, og leverandøren har aftale med et rekrutteringsbureau. De enkelte vakante stillinger dækkes af faste vikarer.</p> <p>Leverandøren har et lavt sygefravær, og ledelsen beskriver, at medarbejderne er glade for arbejdet. Der anvendes "happy or not", hvor medarbejderne efter endt vagt kan vælge den smiley, der bedst repræsenterer vagten. Ledelsen følger målingerne tæt og følger op.</p> <p>Attendo har en tværgående kvalitetsgruppe bestående af direktøren og ledere fra de enkelte afdelinger samt relevante fagligheder, som mødes fast én gang månedlig. Den enkelte afdeling arbejder med målstyring og anvender tavle, hvor deres arbejde synliggøres. Derudover afholder ledelserne i de enkelte afdelinger ugentlige målstyringsmøder med gennemgang af målsætninger og kvalitetsanalyser.</p> <p>Der afholdes personalemøder hver 14. dag med fast dagsorden, og hvor kvalitetsarbejde og utilsigtede hændelser drøftes, og der afholdes risikomøde hver tredje måned med afsæt i UTH. Der foretages opfølgning på delegerede opgaver og på dokumentation hver anden måned, og kvalitetssygeplejersken udfører audit på dokumentation en gang årligt.</p> <p>Leder og kvalitetsmedarbejder deltager i alle møder i alle teams, og er til rådighed for sparring og sidemandsoplæring, ligesom de daglige morgenmøder understøtter videndelingen blandt medarbejdergruppen.</p> <p>Nye medarbejdere gennemgår et fast introduktionsprogram, og opfølgning foretages via tjekskema efter en og tre måneder.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet er systematisk organiseret på en hensigtsmæssige måde, som understøtter de igangsatte udviklingstiltag.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Særlig opmærksomhed på medarbejdernes adfærd og kompetencer.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	Borger får hjælp af to medarbejdere til nedre hygiejne i seng, til bad og mobilisering. Medarbejderne møder borger med respekt og anerkendende adfærd. Medarbejderne er opmærksomme på at falde ind i borgers jargon med en professionel tilgang, hvor de undervejs aktivt afleder borger, så borger ikke kører sig selv op. Medarbejderne kommunikerer løbende til borger, hvad næste skridt i opgaven er.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Støtten tager fuldt ud udgangspunkt i borgerens egne ønsker og vaner, og hjælpen tilrettes i de små detaljer, som borger efterspørger. Borger er inddraget i opgaven i det omfang, borger magter, f.eks. i forhold til mobilisering i sengen.
Rehabilitering	Borger har mulighed for at bruge egne ressourcer, som dels er kommunikation og ved mobilisering. Løsningen af opgaverne i hjemmet sker i en tæt dialog mellem borger og medarbejdere, som er indarbejdet i faste rutiner, da borger har stort ønske om fast struktur.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side, og at borger er selvbestemmende. Ligeledes vurderes, at borger bruger egne ressourcer i forhold til at leve et liv på egne præmisser.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	Der er meget trange forhold i hjemmet, som er indrettet med relevante hjælpemidler. Arbejdet er tilrettelagt, så medarbejderne kan udføre støtten hensigtsmæssigt og uden at blive afbrudt. Medarbejderne har de nødvendige hjælpemidler til rådighed for opgaveløsningen, og opgaven udføres i et velorganiseret samarbejde.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejen organiseres på en særdeles tilfredsstillende måde og ud fra hensyntagen til borgers behov, ønsker og vaner. Derudover vurderes, at medarbejderne er systematiske i tilgangen til opgaven.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Borger kan, grundet fysiske begrænsninger, ikke deltage i opgaveløsningen i forhold til praktisk støtte. Medarbejderne rydder op efter bad og personlig pleje efter relevante faglige retningslinjer.
Personlig pleje	Borger kan grundet fysiske begrænsninger ikke deltage i opgaveløsningen i forhold til personlig pleje.

	Borgers behov for pleje og omsorg ydes på en social- og plejefaglig forsvarlig måde. Medarbejderne er omhyggelige i forhold til bad, hudpleje og mobilisering. F.eks. ydes god hudpleje, hvor det sikres, at huden og alle folder er rene og tørre, og efter borgers ønske anvendes diverse hudplejeartikler. Borger mobiliseres med brug af relevante forflytningshjælpemidler.
Delegering	Medarbejderne udfører kateterpleje efter gældende retningslinjer, herunder overholdelse af hygiejniske principper. Pårørende er ansvarlig for medicinadministration.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at borger modtager hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver, svarende til borgers behov. Tilsynet vurderer, at hjælpen udføres med udgangspunkt i borgers individuelle behov og ønsker samt ud fra en sundhedsfremmende og forbyggende tilgang.	

### 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgerne kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	Borgerne giver udtryk for at opleve livskvalitet med mulighed for at leve det liv, som de hver især ønsker. En borger udtrykker at have fået mere livskvalitet, efter hun har skiftet leverandør, og oplever at hjælpen i høj grad afstemmes efter borgers behov. Anden borger har ligeledes skiftet leverandør og fortæller, at medarbejderne, gennem deres måde at afkode borgers behov på, har haft stor betydning for borgers trivsel og velbefindende.
Selvbestemmelse	Borgerne oplever, at hjælpen i høj grad bærer præg af fleksibilitet og lydhørhed fra medarbejdernes side. Særligt to borgere oplever det meget positivt og respektfuldt, at medarbejdere inddrager dem i alle forhold. En borger tilkendegiver, at det har stor betydning, at medarbejdere tager hensyn til borgers vaner og rutiner.
Tryghed	Borgerne oplever i høj grad tryghed omkring hjælpen, som understøttes af en borgers udsagn om medarbejdernes omsorgsfuldhed og opsøgende adfærd i konkrete situationer. Alle borgere giver udtryk for, at det er tryghedsskabende, at der kommer faste hjælpere i hjemmet, som kender borgerne og deres behov, og at de overholder indgåede aftaler.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever livskvalitet, herunder at hjælpen giver mulighed for at leve det liv, som de ønsker. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at borgerne i høj grad oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpen og en høj grad af tryghed.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte hjælp svarer til deres behov. Borgerne oplever, at den tildelte hjælp er i overensstemmelse med deres individuelle behov. En borger er glad for medarbejdernes fleksibilitet i opgaveløsningen, mens to borgere, som er visiteret til bad, fortæller, at de selv klarer opgaven.

	<p>Tilsynet har efterfølgende fulgt op hos ledelsen, som oplyser, at borger er forholdsvis ny, og hvor der er aftalt opfølgning på hjælpen, herunder et behov for hjælp til bad. Hos anden borger vil ledelsen foretage opfølgning.</p> <p>Alle borgere, fraset én, ved, hvor de skal klage og fortæller, at de vil kontakte kontoret, hvis de har behov for det. En borger har ikke umiddelbart kendskab til klagemulighed og efterspørger i den forbindelse større tilgængelighed til leder og administration på firmaets hjemmeside med telefonnumre og mailadresse.</p>
Personlig pleje	<p>Borgerne fremstår velsoignerede, svarende til habitus og levevis.</p> <p>Borgerne oplever en høj grad af kvalitet i hjælpen til personlig pleje. En borger får hjælp til daglig bad og påklædning og er meget tilfreds med hjælpen. Borger oplever, at medarbejderne er hurtige til at handle på ændringer i borgers tilstand og har blandt andet foreslået borger et nødkald på grund af spontane og ukontrollerede fald. Borger har dog ikke valgt at ansøge om dette.</p> <p>Ingen af borgerne modtager hjælp til udlevering af medicin.</p>
Praktisk støtte	<p>Der observeres en hygiejnemæssig forsvarlig standard i borgernes hjem, svarende til deres levevis og livsstil, og hjælpemidler fremstår rene.</p> <p>Alle borgere modtager hjælp til rengøring, og alle udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten. En borger modtager ligeledes hjælp til tøjvask og er meget tilfreds med hjælpen, ligesom anden borger, som modtager hjælp til oprydning, udtrykker stor tilfredshed med hjælpen og forklarer dette med medarbejdernes fleksibilitet og prioritering i opgaveløsningen.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Borgerne beskriver, at det er faste medarbejdere, som kommer i hjemmet. Alle borgere har modtaget senest planlagte besøg, og ingen har oplevet aflysninger af besøg. En borger bliver ringet op, hvis medarbejder er kortvarigt forsinket. Borger oplever ligeledes lydhørhed og imødekommenhed, hvis borger kontakter kontoret for at ændre eller udskyde et besøg. Anden borger bliver altid ringet op inden besøg for at afstemme tidspunkt, hvilket borger sætter stor pris på.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at den tildelte hjælp generelt er i overensstemmelse med borgernes behov for hjemmepleje.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den aftale hjælp både i relation til den praktiske hjælp og personlige pleje og med en særdeles tilfredsstillende kvalitet og oplever meget tilfredsstillende kontinuitet i hjælpen.</p>	

<b>Mål 3: Inddragelse og brug af ressourcer</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Inddragelse af ressourcer	<p>Borgerne giver udtryk for, at de inddrages i de daglige gøremål. Borgerne er selv aktive i opgaveløsningen. En borger fortæller, at han selv klarer sit daglige bad. En anden borger, som får hjælp til bad og påklædning, klarer selv den daglige oprydning og er ligeledes begyndt at trappetræne. En borger, som får hjælp til af og påklædning, udtrykker at være god til at holde sig selv i gang.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne meget tilfredsstillende understøttes i at deltage i opgaveløsningen, og borgerne er selv motiverede for at varetage de opgaver, som de har mulighed for.</p>	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Borgerne oplever i meget høj grad en respektfuld og anerkendende omgang-form og nævner, at medarbejderne er fantastiske søde, rare og flinke og meget engagerede. Borgerne udtrykker, at medarbejderne er særdeles respektfulde i deres kommunikation og adfærd, og en borger oplever altid at få et svar på stillede spørgsmål. Borger oplever ligeledes, at medarbejderne altid er glade og smilende, hvilket i høj grad bidrager til en god start på borgers dag. Anden borger oplever i høj grad at kunne slappe af og være sig selv, når medarbejder er i hjemmet, og borger føler sig i høj grad imødekommet, set og hørt.

Tilsynets samlede vurdering - 1
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en særdeles venlig, imødekommende og respektfuld adfærd og god omgangstone, som i høj grad foregår på borgernes præmisser. Ligeledes vurderes, at borgerne oplever dialogen med medarbejderne som venlig og ligeværdig.

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sekto-rer	I forbindelse med sektorovergange fortæller to borgere, at de har oplevet et godt samarbejde. En af borgerne havde i forbindelse med udskrivelse fra sygehus besøg af visitationen, som iværksatte indsatser og sikrede hjælpemidler i hjemmet til borgerens tilfredshed.  Anden borger har oplevet et meget positivt rehabiliteringsophold og fin understøttelse efter hjemkomst.
Tilsynets samlede vurdering - 1	Tilsynet vurderer, at de interviewede borgere er meget tilfredse med samarbejdet mellem sektorerne.

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne fortæller, at over halvdelen af medarbejderstaben er udskiftet inden for det sidste år, men hvor mange af medarbejderne tidligere har arbejdet sammen og kender hinanden godt.  Medarbejderne redegør for, at der har været særligt fokus på at indarbejde arbejdsgange, procedurer og retningslinjer, hvor de har udarbejdet en lang række meget anvendelige proceduremapper. Mapperne anvendes aktivt i hverdagen som opslagsværk.  Der har været særligt fokus på forebyggelse af tryksår, og borgere som er i risikogruppen noteres på tavle i grupperum. Borgerne triageres med deltagelse af leder og kvalitetsmedarbejder, og sygeplejersken inddrages og tilser borgerne efter behov. Der sikres ligeledes dokumentation i borgers journal.

	Et andet fokus har været på udarbejdelse af besøgsplan og arbejdspladsvurdering, som udfyldes ved det første besøg i hjemmet.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne meget tilfredsstillende kan redegøre for en række fokusområder i kvalitetsarbejdet, samt hvordan områderne indgår i det daglige arbejde.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør fagligt og reflekterende for, hvordan de sikrer ligeværdighed og respekt i mødet med borgerne og beskriver, at det handler om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At hjælpe på borgers præmisser</li> <li>• At se det hele menneske</li> <li>• At udvise situationsfornemmelse</li> <li>• At have kendskab til borger og skabe relationer</li> <li>• Afstemme sprog, jargon og indhold</li> <li>• At udvise fleksibilitet i kontakten social/mindre social</li> </ul>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne redegør reflekterende for, hvordan de inddrager borger i tilrettelæggelse af hjælpen ved dagligt at spørge ind til, hvad borger ønsker. Hos borgere, som ikke kan kommunikere verbalt, er medarbejderne observerende omkring kropssprog. Medarbejderne udtrykker, at det er særligt vigtigt med den personlige relation, og det at kunne afkode borgers personlighed kan have stor betydning for, om borger tager imod hjælpen. De beskriver vigtigheden af gensidig respekt i mødet med borger og at udvise engagement. Ligeledes beskrives, at de ofte anvender fleksibel hjemmehjælp.</p>
Rehabilitering, inkl. §83a	<p>Medarbejderne redegør for, at hverdagsrehabilitering er naturligt integreret i de daglige opgaver, hvor borger skal udføre det, de selv kan, og hvor opgaver udføres i samarbejde med borger.</p> <p>Hos borgere med træningspotentiale udarbejdes handleanvisning med træningsindsats, og der rettes henvisning til visitationen.</p>
Delegering	<p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at de udelukkende løser rammedelegeret sundhedsydelse. Medarbejderne fortæller, at der altid skal foreligge handleanvisning på ydelsen med beskrivelse af opgaven, og den skal indeholde borgers samtykke.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin, og for dokumentation ved udlevering.</p>

<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne meget tilfredsstillende redegør for, hvordan en respektfuld kommunikation sikres, herunder at møde borgerne på deres præmisser og udvise fleksibilitet afstemt borgers dagsform.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for, hvordan de sikrer borgerne selvbestemmelse og medindflydelse, hvor hjælpen dagligt tager udgangspunkt i borgernes individuelle ønsker og behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder målrettet med den rehabiliterende tilgang i hverdagen og understøtter borgere, som har et genoptræningstræningsbehov.</p> <p>Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne redegør reflekteret for ansvar og kompetence i forhold til rammedelegeret sundhedsydelse, herunder medicinadministration.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne oplyser, at i forhold til at sikre tryghed kræver det, at borgerne har følt sig set og hørt. Kontinuitet og den gode relation, empati og forståelse/respekt er ligeledes faktorer, der skaber tryghed. Hos nogle borgere ringer eller skriver medarbejder før besøget for at afstemme tidspunkt, og alle medarbejdere bærer id-kort, hvilket giver borgerne tryghed. De har en særlig opmærksomhed på borgere, som fx glemmer at slukke for gassen, hvor der kan installeres gasalarm. Hos psykiske ustabile borgere og hos borgere, som ikke tager deres medicin, inddrages og samarbejdes med sygeplejersken.</p> <p>For at undgå infektioner og smittespredning bærer medarbejderne uniform, og de sikrer god hygiejne og anvendelse af værnemidler.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt og reflekterende redegør for, hvordan de sikrer relevant fokus på at skabe tryghed for borgerne og fremhæver tiltag som kontinuitet samt det at afstemme besøget med borger, som faktorer der skaber tryghed.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt redegør for, hvordan borgernes sikkerhed varetages, herunder samarbejdet med sygeplejerske.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Hos borgere med tilstandsændringer redegør medarbejderne for, at de kontakter sygeplejerske, som efter behov tilser borger, måler værdier og iværksætter indsatser. Medarbejderne oplever et godt samarbejde med hjemmesygeplejen.</p> <p>Medarbejderne bærer telefon, men oplever sjældent forstyrrelser under borgerbesøget. Hvis telefonen ringer, er de selektive og besvarer ofte først kaldet efter besøget afslutning i respekt for borger.</p>
Arbejdsgange i dokumentationen	<p>Medarbejdere redegør for, at der på nye borgere opstartes besøgsplan ved det første besøg, som opdateres i takt med, at de lærer borger bedre at kende. Medarbejderne har elektronisk adgang til dokumentationen og orienterer sig dagligt i borgers besøgsplan inden besøget.</p> <p>Der ligger handlingsanvisning på rammedelegeret sundhedsydelse, og der arbejdes med handleanvisninger på klippekort. I borgernes vurderingsblokke beskriver medarbejdere borgernes særlige behov, herunder behovet for hovedrengøring.</p> <p>Ved behov sikrer kvalitetsmedarbejder hjælp og sparring i dokumentation. Som opfølgning på dokumentationen udfører medarbejderne egenkontrol på dokumentationen på egne borgere hver 3. måned.</p>
Instrukser	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de anvender instrukser og procedurer i hverdagen. Alle nye medarbejdere introduceres til procedurer og retningslinjer, og ved nye procedurer eller ændringer bliver disse opslået i grupperum. Leder introducerer og følger ligeledes op på morgen- og teammøder, ligesom de løbende italesættes i hverdagen.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterende redegøre for arbejdsgange i plejen og for tilbagemelding ved ændringer i hjælpen og borgernes tilstand. Det er vurderingen, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation samt for ansvarsfordeling

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt redegør for, hvordan relevante vejledninger og instrukser fremfindes og anvendes i det daglige arbejde.

**Mål 5: Observationer fra tilsynet**

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ingen bemærkninger.

**Tilsynets samlede vurdering**



## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

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, plejecentrets referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

### 4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

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

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden.</li> </ul>
<p>2 - Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.</li> </ul>
<p>3 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion.</li> <li>Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.</li> </ul>
<p>4 - Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for borgernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul>
<p>5 - Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul> <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind, er resultatet kategori 5.</p>

#### 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag. Der henvises til den udarbejdede drejebog for nærmere detaljer om tilsynets gennemførelse.

Uanset det konkrete forløb, vil et uanmeldt tilsyn indeholde følgende elementer:

- Interview med ledelse
- Observationsstudie
- Gennemgang af dokumentation
- Tilsynsbesøg hos 6 borgere
- Gruppeinterview med medarbejdere

De uanmeldte tilsyn gennemføres typisk af 2 tilsynsførende, som har relevant sundhedsfaglig/sygeplejefaglig baggrund.

## 5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 plejecentre, 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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Andreas Baumann  
Borgercenter Hjemmepleje – Staben

Bernstorffsgade 21,3. 1592 København V  
[EC4G@sof.kk.dk](mailto:EC4G@sof.kk.dk)

## 6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Vi har ingen kommentar.

Men vil benytte lejligheden til at takke for et godt tilsyn.

De bedste hilsner

Charlotte Bigum Christensen

Virksomhedschef Attendo.

## 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 plejecentre, 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.