



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Privat leverandør Attendo

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

# INDHOLD

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1.  | <b>FORMALIA</b> .....   | 4  |
| 2.  | <b>VURDERING</b> .....  | 5  |
| 2.1 | TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....                                     | 5  |
| 2.2 | TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....                          | 6  |
| 3.  | <b>DATAGRUNDLAG</b> .....   | 7  |
| 3.1 | INTERVIEW MED LEDELSEN .....  | 7  |
| 3.2 | OBSERVATIONSSTUDIER .....   | 8  |
| 3.3 | INTERVIEW MED BORGERE .....   | 10 |
| 3.4 | GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....                                 | 13 |
| 4.  | <b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE</b> .....                               | 18 |
| 4.1 | FORMÅL .....  | 18 |
| 4.2 | METODE .....  | 18 |
| 4.3 | VURDERINGSSKALA.....  | 19 |
| 4.4 | TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....                                       | 19 |
| 5.  | <b>YDERLIGERE OPLYSNINGER</b> .....                                   | 20 |
| 6.  | <b>BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER</b> ..... | 21 |

## 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 de indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

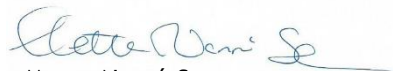
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0475  
Mail: [meo@bdo.dk](mailto: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: Attendo, Bygmestervej 10, 2450 København NV  |
| Leder: Mia Marquardt  |
| Dato for tilsynsbesøg: Den 5. juli 2022   |
| <p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview leverandørens ledelse</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos fem borgere</li><li>• Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent)</li></ul> <p>Ved udvælgelsen af borgere er tilsynet gjort opmærksom på, at leverandøren primært varetager indsatser til praktisk hjælp. I forhold til observationsstudiet har en borger afvist, at tilsynet må deltage under plejen. Det har derfor ikke været muligt for tilsynet at foretage et observationsstudie, hvori der er foretaget observation af udførelsen af personlig pleje.</p> <p>Borgere, som deltager i interviews, er udvalgt ud fra følgende kriterier:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• To borgere, der modtager personlig pleje og praktisk hjælp mellem 2-8 timer</li><li>• To borgere, der modtager personlig pleje og praktisk hjælp i mere end 8 timer</li><li>• En borger, der modtager praktisk hjælp</li></ul> <p>Tilsynet er anmeldt en dag forinden.</p> |
| <p>Tilsynsførende:</p> <p>Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur</p> <p>Pernille Johansson, Manager og sygeplejerske</p>  |

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn hos den private leverandør Attendo. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

#### Særdeles tilfredsstillende

##### Interview med ledelsen

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn og for, hvordan der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Hertil vurderer tilsynet, at ledelsen samtidig kan redegøre for, hvordan der arbejdes ud fra en struktureret og målrettet organisering af kvalitetsarbejdet.

##### Observationsstudier

Tilsynet har foretaget et observationsstudie af praktisk hjælp og psykisk støtte, og det vurderes herud fra, at medarbejderen under observationsstudiet har en særdeles respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd over for borgeren, og at indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre borgerens selvbestemmelse og medinddragelse.

Tilsynet vurderer, at indsatsen er tilrettelagt ud fra en hensigtsmæssig organisering, at der ikke forekommer unødige afbrydelser, og at den praktiske støtte leveres i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Hertil vurderes det, at medarbejderen under observationsstudiet udviser stor opmærksomhed på at sikre korrekt hygiejne, hvortil der udføres korrekt håndhygiejne ved handskeskift samt i forbindelse med, at medarbejderen ankommer til boligen, og idet medarbejderen forlader boligen.

##### Interview med borgerne

Tilsynet har foretaget interviews hos fem borgere, og der er under flere af besøgene foretaget spontane observationer af interaktionen mellem borgere og medarbejdere. På baggrund heraf vurderer tilsynet, at borgerne giver udtryk for at have en hverdag med trivsel, tryk og selvbestemmelse, hvortil borgerne udtrykker stor tilfredshed med leverandøren.

Tilsynet har, grundet borgernes helbreds mæssige tilstand, kun adspurgt en borger om livets afslutning, og denne borger finder det ikke relevant at drøfte forhold omkring genoplivning med medarbejderne.

Borgernes hjem og tilstand bærer efter tilsynets vurdering præg af, at den tildelte indsats er svarende til borgernes behov, og det vurderes, at der hos en borger arbejdes relevant med at motivere borgeren til at modtage rengøringen. Det er tilsynets vurdering, at borgerne giver udtryk for at få den pleje og støtte, de har behov for, hvortil borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Borgerne beskriver, at aftaler holdes, at medicinen udleveres til tiden, og at de altid har mulighed for at komme i kontakt med leverandøren. Samtidig beskriver tre borgere, at hjælpen leveres af faste medarbejdere, mens to borgere oplever svingende kontinuitet. Borgerne problematiserer ikke dette, idet medarbejderne kender til opgaven, og medarbejderne gør det, de skal under besøget. På baggrund af borgernes udsagn og observationer af interaktioner mellem borgere og medarbejdere vurderer tilsynet, at medarbejderne har en særdeles venlig, respektfuld og høflig kommunikation og adfærd i mødet med borgerne. Hertil vurderes det, at borgerne oplever en god kontakt til medarbejderne, hvor deres privatliv og personlige grænser respekteres.

Tre borgere har erfaringer med overgange mellem hospital og leverandøren. Hertil er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever et godt samarbejde med leverandøren i forbindelse med overgangene, hvortil der er styr på praktiske forhold. Ligeledes vurderes det, at borgerne oplever, at medarbejderne vil kontakte sygeplejerske, læge eller hospitalet, såfremt de har behov for det, og at medarbejderne har et godt internt samarbejde, hvor de drøfter borgernes tilstand og pleje.

Tilsynet vurderer, at de to borgere, som modtager mad fra Det Danske Madhus, beskriver tilfredshed med madens kvalitet og smag, og de oplever, at maden leveres som aftalt.

### Interview med medarbejderne

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kvalitetsarbejdet og de faglige indsatser med sammenhæng til de områder, som er udpeget af ledelsen.

Medarbejderne kan også redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i samarbejdet med borgerne. Samtidig kan medarbejderne redegøre for det tværfaglige samarbejde og for, hvordan indsatsen tilrettelægges ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor borgerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse.

Det vurderes ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for livets afslutning og genoplivning med sammenhæng til gældende instruks for området.

Det er desuden tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre borgernes sikkerhed og tryghed, samt for hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin. Medarbejderne kan herudover redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen og dokumentationen samt for udfyldelse og anvendelse af besøgsplaner og handlingsanvisninger.

Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af VAR, og at medarbejderne, adspurgt til anvendelse af instrukser, henviser til kontakt til ledelsen/kontoret.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos den private leverandør:

| Bemærkninger | Anbefalinger                     |
|--------------|----------------------------------|
|              | Tilsynet har ingen anbefalinger. |

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

| Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet   |   |
|---|---|
| Emne  | Data  |
| Opfølgning på sidste års tilsyn   | <p>Ved sidste års tilsyn modtog leverandøren anbefalinger vedrørende borgernes oplevelse af manglende kontinuitet og medarbejdernes kommunikation.</p> <p>Lederen fortæller, at det er lykkedes at ansætte flere medarbejdere, og at der derfor ingen vakante stillinger er på nuværende tidspunkt. Dette bevirker, at der kun anvendes ganske få vikarer, hvilket medvirker til at skabe øget stabilitet i medarbejdergruppen og øget kontinuitet. Herudover italesættes det, at der er indført kontaktpersonsordning, så alle borgere nu har en fast kontaktperson.</p> <p>Som opfølgning på anbefaling vedrørende kommunikationen beskriver lederen, at emnet har været italesat på personalemøderne. Herudover beskrives det, at der er arbejdet målrettet med medarbejdernes trivsel, og at dette, sammen med den øgede stabilitet, også har en positiv effekt på medarbejdernes engagement, adfærd og kommunikation. Lederen oplever, at der er en positiv og god stemning blandt medarbejderne.</p>  |
| Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet  | <p>Ledelsen beskriver, at der i Attendo er ansat en central kvalitetsudvikler, som er ansvarlig for kvalitetsarbejdet på tværs af hele Attendo. Her er der fokus på at ensrette og digitalisere kvalitetsarbejdet samt at skabe læring og udvikling, blandt andet på baggrund af et fælles årshjul og de utilsigtede hændelser.</p> <p>Herudover beskriver lederen, at hun har undervist medarbejderne i forflytning og hjælpemidler, idet hun har særlige kompetencer inden for området. Lederen fortæller, at indsatsen har ført til, at tre borgere har fået nye kørestole. Lederen har også været med ude sammen med medarbejderne og foretage observationer hos to borgere, hvorefter hun er kommet med forslag til forbedringer.</p> <p>Samtidigt beskrives det, at der også er arbejdet målrettet med forebyggelse af tryksår, hvori der ses store forbedringer hos borgerne. Til de faste triageringsmøder drøftes forskellige faglige problemstillinger hos borgerne. Hertil beskrives det, at borgere med udadreagerende adfærd og psykiske problemer fylder meget hos medarbejderne. Lederen kommer med et eksempel på en borger med svær psykisk kompleksitet, hvor leverandøren er i dialog med kommunen som en del af at sikre medarbejdernes arbejdsmiljø.</p> <p>Lederen italesætter også, at der er arbejdet målrettet med medarbejdernes trivsel. Herunder at skabe en kultur, hvor medarbejderne melder tilbage og fortæller om de udfordringer, som de måtte stå i. Der er også indført nyt arbejdstøj, og der er lavet forskellige forbedringer i forhold til medarbejderkontoret. Lederen fremviser også en pjece, som er målrettet medarbejderne. I pjecen beskrives nogle af de forventninger, der er til medarbejderne samt forskellige personalegoder. Lederen fortæller, at pjecen til borgerne også er opdateret digitalt, men at de fortsat afventer den fysiske udgave af pjecen.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>  |   |
| Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn og for, hvordan der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. |   |

| Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde  |   |
|--|---|
| Emne   | Data  |
| Organisering af kvalitetsarbejdet  | <p>Det tværgående kvalitetsarbejde i Attendo er nu organiseret gennem en central kvalitetsudvikler, som startede 1. april 2022. Ledelsen beskriver, hvordan kvalitetsmedarbejderen har et tæt samarbejde med leverandørens ledelse, og at der i kvalitetsindsatsen også er fokus på at sikre overholdelse af lovgivningen samt at bygge bro mellem den danske og den svenske koncern.</p> <p>Lederen beskriver, at hun selv er ansvarlig for det daglige kvalitetsarbejde og for triageringsmøderne. Hertil beskrives det, at der er ved at blive ansat en souschef, som fremadrettet også vil varetage opgaver i kvalitetsarbejdet.</p> <p>Ledelsen italesætter systematiske kvalitetsmøder og datastyret ledelse med fast opfølgning på tværs i Attendo. Herunder, at der både er fokus på utilsigtede hændelser, borgerhenvendelser, sygefravær og medarbejdertrivsel.</p> <p>I forhold til medarbejdertrivsel beskrives det også, at der udføres kvartalsvise tilfredshedsundersøgelser blandt medarbejderne, hvor tilfredsheden er stigende med et resultat på 4,8 ud af 5 ved sidste undersøgelse.</p> <p>Som en del af at sikre videndeling og kommunikation med medarbejderne er der implementeret en medarbejder-app "Appendo". Herfra kan der sendes beskeder til medarbejderne om fx personalegoder, kvalitetsarbejdet og generel information. Der er også mulighed for at dele gode historier. Hertil beskrives det, at der efter sommerferien implementeres et medarbejder-ankendelsesprogram, hvilket indebærer, at de gode fortællinger deles, og at medarbejderne anerkendes, når de gør noget særligt.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |   |
| Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der arbejdes ud fra en struktureret og målrettet organisering af kvalitetsarbejdet. |   |

| Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?             |  |
|--|--|
| Emne   | Data   |
| Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til? | Tilsynet er blevet bedt om at lægge særligt mærke til medarbejdernes trivsel, og det er derfor aftalt med ledelsen, at medarbejderne spørges ind til dette under medarbejderinterviewet. |

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

| Mål 1: Interaktion og medinddragelse |  |
|--------------------------------------|--|
| Emne                                 | Data   |
| Kommunikation                        | <p><u>Observationsstudie af praktisk hjælp og psykisk støtte:</u></p> <p>Medarbejderen hilser venligt og imødekommende på borgeren. Borgeren fortæller, at hun er meget glad for at se, at det er netop denne medarbejder, der skal hjælpe hende, da hun er meget glad for hans væremåde. Medarbejderen sætter sig i en stol ved siden af borgeren, så han er i øjenhøjde med borgeren. Medarbejderen indbyder til dialog om forskellige emner, der er relevante for borgeren, og medarbejderen spørger ind til borgerens velbefindende.</p> |



|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
|                                   | Medarbejderen er meget lyttende, og han udviser en rolig adfærd. Medarbejderen fremtræder omsorgsfuld og nærværende over for borgeren, og der anvendes fysisk berøring under dialogen.  |
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <u>Observationsstudie af praktisk hjælp og psykisk støtte:</u><br>Medarbejderen medinddrager borgeren i alle relevante handlinger under besøget. Medarbejderen spørger f.eks. ind til borgerens ønsker for mad- og drikkevarer, og medarbejderen imødekommer herefter borgerens ønsker. Medarbejderen italesætter dagens planer, og der spørges efterfølgende ind til borgerens ønsker for hjælpen. Dette gøres, idet borgerens ønsker kan variere fra dag til dag, grundet borgerens psykiske tilstand.<br>Medarbejderen spørger også ind til borgerens ønsker om aktiviteter, som klippekortet kan anvendes til. På baggrund af borgerens ønsker og behov planlægger medarbejderen og borgeren sammen en tur til nærområdet senere på ugen. |
| Rehabilitering                    | <u>Observationsstudie af praktisk hjælp og psykisk støtte:</u><br>Borgeren har selv gjort kaffemaskinen klar med kaffebønner efter aftale med medarbejderen, men borgeren kan ikke selv fylde kaffemaskinen tilstrækkeligt op med vand. Medarbejderen yder kompenserende hjælp hertil, og medarbejderen anerkender borgerens indsats. Medarbejderen tilbyder borgeren at gå en tur, men borgeren ønsker ikke dette. Borgeren kan selv drikke og spise, men borgeren er svær at motivere til yderligere opgaver på tilsynsdagen.   |

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderen under observationsstudiet har en særdeles respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd over for borgeren, og at indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre borgerens selvbestemmelse og medinddragelse.

| Mål 2: Arbejdsgange   |  |
|---|--|
| Emne  | Data   |
| Organisering af arbejdet  | <u>Observationsstudie af praktisk hjælp og psykisk støtte:</u><br>Medarbejderen prioriterer at starte med at forberede borgerens morgenmad, da borgeren giver udtryk for at være sulten. Mens borgeren spiser, foretager medarbejderen praktiske gøremål. Herefter sætter medarbejderen sig sammen med borgeren og inviterer til dialog om hverdagslivet, aktiviteter og borgerens behov. Afslutningsvist smører medarbejderen borgerens frokost. Støtten er organiseret hensigtsmæssigt, og der forekommer ingen unødige afbrydelser undervejs. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1   |  |
| Tilsynet vurderer, at indsatsen er tilrettelagt ud fra en hensigtsmæssig organisering, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser. |  |

| Mål 3: Faglige opgaver  |  |
|---|--|
| Emne  | Data   |
| Praktisk støtte   | <p><u>Observationsstudie af praktisk hjælp og psykisk støtte:</u></p> <p>Medarbejderen spritter hænder og ifører sig handsker. Størstedelen af de praktiske opgaver udføres af medarbejderen, grundet borgerens psykiske tilstand, der gør, at borgeren ikke selv kan overskue opgaverne. Medarbejderen er i dialog med borgeren om, hvilke opgaver borgeren kan varetage.</p> <p>Borgeren nævner for medarbejderen, at hun gerne vil have afrimet sin fryser, og at hun selv vil forsøge at varetage opgaven, da dette vil være en sejr for hende. Medarbejderen aftaler med borgeren, at de kan finde en dag, hvor han i forvejen er i borgerens bolig til rengøringsopgaver, i tilfælde af, at borgeren får udfordringer. Dette udtrykker borgeren stor glæde ved.</p> <p>Medarbejderen smører borgerens morgenmad og frokost, tømmer og vasker borgerens askebæger samt vasker op og tørrer af efter sig.</p> <p>Alle opgaver udføres i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på korrekt hygiejne, hvortil han foretager handskeskift og spritter hænder løbende, samt inden boligen forlades.</p> |
| Personlig støtte og pleje   | <p><u>Observationsstudie af praktisk hjælp og psykisk støtte:</u></p> <p>Medarbejderen udfører ikke hjælp til personlig pleje under tilsynets besøg.</p>   |
| Tilsynets samlede vurdering - 1   |  |
| <p>Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte leveres i overensstemmelse med gældende retningslinjer, og at medarbejderen under observationsstudiet udviser stor opmærksomhed på at sikre korrekt hygiejne, hvortil der udføres korrekt håndhygiejne ved handskeskift samt i forbindelse med, at medarbejderen ankommer til boligen, og når han forlader boligen.</p> |  |

### 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

| Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker |  |
|---|--|
| Emne  | Data   |
| Livskvalitet og tryghed                                 | <p>Tilsynet har foretaget interviews hos fem borgere, som alle beskriver at have en hverdag, som de er tilfredse med, hvortil de oplever tilfredshed og tryghed ved hjælpen. En borger begrundet oplevelsen af tryghed med nødkaldet, og borgeren fremhæver samtidigt, at de er flinke til at hjælpe, når borgeren henvender sig til kontoret.</p>   |
| Selvbestemmelse   | <p>Borgerne italesætter, at de oplever selvbestemmelse og medindflydelse i forhold til tidspunkt for hjælpen, og hvordan hjælpen udføres. En borger beskriver, at der er et godt samarbejde med medarbejderen i forhold til, hvordan den praktiske hjælp skal leveres, og borgeren roser samtidig medarbejderens evne til selv at komme med forslag til, f.eks. at køleskabet skal gøres rent. Samme borger glædes ved muligheden for at tilkøbe mere hjælp, som borgeren fortæller, at hun anvender til gåture, indkøb eller ekstra rengøring. Herudover kommer borgerne med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Mine pårørende og jeg har selv været med til at planlægge, hvilke dage og hvilket tidspunkt de skal komme".</i></li> <li>• <i>"Jeg kan afmelde hjælpen og bede om ekstra hjælp uden problemer".</i></li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
| Livets afslutning  | Tilsynet har, grundet borgernes helbredsmæssige tilstand, kun fundet det relevant at adspørge en borger om livets afslutning. Borgeren beskriver, at hun ikke finder det relevant at drøfte forhold omkring genoplivning med medarbejderne. |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |   |
| <p>Tilsynet vurderer, at borgerne giver udtryk for at have en hverdag med trivsel, tryghed og selvbestemmelse, hvortil borgerne udtrykker stor tilfredshed med leverandøren.</p> <p>Tilsynet har, grundet borgernes helbredsmæssige tilstand, kun adspurgt en borger om livets afslutning, og denne borger finder ikke, at det er relevant at drøfte forhold omkring genoplivning med medarbejderne.</p> |   |

| <b>Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov</b> |   |
|---|---|
| Emne  | Data  |
| Pleje og støtte                                 | <p>Borgerne beskriver alle, hvordan de modtager den hjælp til pleje og støtte, som de har behov for, og borgerne italesætter samtidig muligheden for at få mere hjælp, hvis dette er nødvendigt. Borgerne udtrykker ligeledes tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, hvor en borger begrundet dette med, at medarbejderen <i>"kommer ud i krogene"</i> under rengøringen. Borgerne siger herudover:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De er så søde og rare... Jeg kan kontakte dem, hvis jeg fx har glemt et telefonnummer, og så er de flinke til at hjælpe mig videre"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg får i meget høj grad den hjælp, jeg har behov for... Og jeg er meget taknemmelig for hjælpen"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg synes, at jeg bliver sørget godt for"</i>.</li> </ul> <p>Borgerne italesætter, at medarbejderne lytter til dem, og at medarbejderne udfører hjælpen ud fra borgernes ønsker og behov, samt at aftaler overholdes. En borger fortæller, at medarbejderne altid ringer, når de bliver forsinket. En borger siger f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De er gode til at forstå mit behov for hjælp, og de spørger mig altid, om jeg er tilfreds eller har behov for mere hjælp"</i>.</li> </ul> <p>Ligeledes beskriver borgerne, at medarbejderne giver dem mulighed for at gøre de ting, som de kan, og at borgerne sætter en ære i at varetage så mange opgaver som muligt selvstændigt. En borger siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Alle de ting, jeg selv kan, gør jeg"</i>.</li> </ul> <p>To borgere modtager støtte til indtagelse af medicin, og begge borgere giver udtryk for, at medicinen udleveres som aftalt.</p> <p>Borgerne italesætter alle, at de ville kontakte kontoret, hvis de havde behov for at klage eller udtrykke deres utilfredshed. Flere af borgerne kan nævne navne på medarbejdere eller lederen, som kan kontaktes telefonisk, og borgerne beskriver alle, at det er let at komme i kontakt med leverandøren.</p> |
| Observation                                     | <p>Borgernes hjem og tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Hertil bemærker tilsynet, at der hos en borger ses flere snavsede overflader. Borgeren har rengøring på tilsynsdagen, og medarbejderen ankommer, mens tilsynet er i hjemmet. Tilsynet observerer, hvordan medarbejderen motive- rer borgeren til at få støvsuget og vasket køkkengulvet, og at borgeren accepterer dette.</p>   |

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | Tilsynet er efterfølgende i dialog med medarbejderen, der fortæller, hvordan der arbejdes målrettet med rengøringsopgaven hos borgeren ud fra en pædagogisk tilgang.   |
| Kontinuitet i støtten | <p>Tre borgere beskriver, hvordan hjælpen leveres af faste medarbejdere, som de kender. En borger fortæller, at hendes faste hjælper har informeret hende om, at der i hjælperens ferie kommer en anden fast medarbejder. Dette er borgeren meget taknemmelig for. En anden borger roser sin faste hjælper i pæne vendinger, mens en tredje borger fortæller, at hun har fået telefonnummer til hendes faste hjælper, hvilket borgeren er meget glad for.</p> <p>To borgere oplever, at hjælpen leveres af forskellige medarbejdere, men borgerne ønsker ikke at problematisere dette, idet medarbejderne løser de opgaver, de skal, når de er i hjemmet. En borger fortæller, at de gør, hvad de kan på kontoret for at sikre faste medarbejdere, mens en anden borger fortæller, at medarbejderne altid har kendskab til opgaven, når de kommer i hjemmet.</p> |

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgernes hjem og tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov, og at der hos en borger arbejdes relevant med at motivere borgeren til at modtage rengøringen. Det er tilsynets vurdering, at borgerne giver udtryk for at få den pleje og støtte, de har behov for, hvortil borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Borgerne beskriver, at aftaler holdes, at medicinen udleveres til tiden, og at de altid har mulighed for at komme i kontakt med leverandøren. Samtidig beskriver tre borgere, at hjælpen leveres af faste medarbejdere, mens to borgere oplever svingende kontinuitet. Borgerne problematiserer ikke dette, idet medarbejderne kender til opgaven, og medarbejderne gør det, de skal under besøget.

| Mål 3: Kontakt              |  |
|-----------------------------|--|
| Emne                        | Data   |
| Kontakten til medarbejderne | <p>Borgerne italesætter en god kontakt til deres faste hjælper og de øvrige medarbejdere, som de møder. Borgerne giver alle udtryk for, at medarbejderne taler til dem i en venlig, respektfuld og høflig tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv. Borgerne kommer blandt andet med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De er alle sammen søde og rare, de mister aldrig den ordentlige tone".</i></li> <li>• <i>"De har altid en høflig og ordentlig tilgang - jeg tror det er en værdi, de går meget op i hos Attendo".</i></li> <li>• <i>"De skal have stor ros, de er meget søde og venlige".</i></li> <li>• <i>"De går aldrig over mine grænser".</i></li> </ul> <p>I to hjem observerer tilsynet ligeledes interaktionen mellem borgere og medarbejdere. I begge tilfælde anvender medarbejderne en yderst respektfuld og ligeværdig tone over for borgerne. Medarbejderne tiltaler borgerne ved fornavn, og de har tilpasset kommunikationen til den enkelte borger. I et tilfælde ses det f.eks., at medarbejderen og borgeren laver sjov med hinanden og griner sammen, mens der hos den anden borger observeres, at medarbejderen taler roligt og tydeligt til borgeren, og at medarbejderen sikrer sig, at borgeren har forstået det sagte.</p> |

### Tilsynets samlede vurdering - 1

På baggrund af borgernes udsagn og observationer af interaktioner mellem borgerne og medarbejderne vurderer tilsynet, at medarbejderne har en særdeles venlig, respektfuld og høflig kommunikation og adfærd i mødet med borgerne. Hertil vurderes det, at borgerne oplever en god kontakt til medarbejderne, hvor deres privatliv og personlige grænser respekteres.

| Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner   |  |
|--|--|
| Emne   | Data   |
| Overgange  | <p>To borgere beskriver erfaringer med indlæggelser på hospitalet, mens en tredje borger ofte er til ambulante behandlinger på hospitalet. Alle borgerne beskriver et godt samarbejde med den private leverandør, herunder at der er styr på praktiske forhold i forbindelse med overgangene. En borger beskriver, at tidspunktet for hjælpen tilpasses hendes hospitalsbesøg, mens en anden borger fortæller, at hjælpen hos leverandøren startede op i forbindelse med en udskrivelse fra hospitalet. Borgeren udtrykker tilfredshed med modtagelsen fra leverandøren</p> <p>Borgerne har indtrykket af, at medarbejderne vil kontakte sygeplejersken, lægen eller hospitalet, hvis de har behov for det. Samtidig italesætter borgerne oplevelsen af, at medarbejderne taler sammen om borgernes tilstand og pleje, og at medarbejderne har et godt internt samarbejde. Borgerne siger i den forbindelse fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er jo deres arbejde, og det er jeg sikker på, de gør helt, som de skal, i betragtning af deres faglighed"</i>.</li> <li>• <i>"Det er vigtigt for mig, at der ikke er ufred. Man kan mærke, at de har det godt sammen"</i>.</li> </ul> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1  |  |
| <p>Tre borgere har erfaringer med overgange mellem hospital og leverandøren. Hertil er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever et godt samarbejde med leverandøren i forbindelse med overgangene, hvor der er styr på praktiske forhold. Ligeledes vurderes det, at borgerne oplever, at medarbejderne vil kontakte en sygeplejerske, lægen eller hospitalet, hvis de har behov for det, og at medarbejderne har et godt internt samarbejde, hvor de drøfter borgernes tilstand og pleje.</p> |  |

| Mål 5: Mad og måltider   |  |
|--|--|
| Emne   | Data   |
| Mad og måltider  | <p>To ud af de fem borgere modtager mad fra Det Danske Madhus. Begge borgere udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og smag. Hertil siger en borger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg er meget glad for maden fra Det Danske Madhus. Sovsen er god, og kartoflerne er kogt på en vidunderlig måde"</i>.</li> </ul> <p>Ligeledes beskriver borgerne, at maden leveres som aftalt. En borger fortæller, at maden altid kommer kl. 16, så maden er klar til spisetid.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1  |  |
| <p>Tilsynet vurderer, at de to borgere, som modtager mad fra Det Danske Madhus, beskriver tilfredshed med madens kvalitet og smag, og de oplever, at maden leveres som aftalt.</p> |  |

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

| Emne                      | Data   |
|---------------------------|--|
| Fokus i kvalitetsarbejdet | <p>Medarbejderne beskriver, at de i deres arbejde primært har fokus på borgernes behov, og at borgerne får den bedste behandling og pleje.</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Medarbejderne fortæller, at der løbende er fokus på udførelse af rengøring, arbejdsmiljø og hjælpemidler. Hertil beskriver medarbejderne, at lederen har italesat anvendelse af korrekte hjælpemidler og korrekte arbejdsstillinger. Medarbejderne beskriver også, at borgernes helbredstilstand drøftes til de faste triageringsmøder, og at der her også arbejdes med at forebygge tryksår. Endvidere italesætter medarbejderne, at der er arbejdet med at skabe kontinuitet hos borgerne, hvortil der anvendes faste ruter og kontaktpersonsordning.</p> <p>Adspurgt til utilsigtede hændelser fortæller medarbejderne, at de er forpligtede til at foretage indrapportering af hændelser ved f.eks. fald, eller når en borger ikke har taget sin medicin. Medarbejderne beskriver samtidigt et tæt samarbejde med sygeplejen, som gives besked, hvis en borger ikke har taget sin medicin gentagne gange.</p> <p>Vedrørende medarbejdernes trivsel beskriver medarbejderne stor trivsel og arbejdsglæde. Medarbejderne italesætter en oplevelse af en lydhor ledelse, som giver dem mulighed for at sige til og fra. Medarbejderne beskriver også et godt internt samarbejde mellem kollegaerne, hvilket gør, at de nyder at gå på arbejde.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |  |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kvalitetsarbejdet og faglige indsatser med sammenhæng til de områder, som er udpeget af ledelsen. |  |

| <b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b>                   |   |
|--|---|
| <b>Emne</b>  | <b>Data</b>   |
| Kommunikation  | <p>Medarbejderne italesætter følgende faktorer som vedvirkende til at skabe en god, venlig og respektfuld kommunikation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At de smiler og er glad.</li> <li>• At de anvender en humoristisk tilgang hos de borgere, som ønsker det, og at de inviterer til dialog om emner, som borgerne interesserer sig for.</li> <li>• At de udviser ro og nærvær, og at de signalerer, at de har tid til borgeren.</li> <li>• At de har et roligt kropssprog, og at de taler i øjenhøjde.</li> </ul> <p>Som en del af at udvise respekt for borgerens hjem beskriver medarbejderne, at de banker på døren, inden de går ind i boligen, at de præsenterer sig for borgeren, og at de tager deres sko af eller tager blå futter på. Endvidere beskrives det, at medarbejderne roser borgernes hjem, og at de spørger borgeren om tilladelse, før handlinger udføres.</p> <p>Hos borgere med demens italesætter medarbejderne anvendelse af spejling, korte sætninger, sparsom dialog og kun få spørgsmål.</p> |
| Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse | <p>Som en del af at sikre, at borgerne inddrages i plejen, og at plejen tilrettelægges ud fra borgernes ønsker og vaner, beskriver medarbejderne, at de altid taler med borgerne under besøget, at de har faste borgere, og derfor har et stort kendskab til borgerne, at der er korte beskrivelser om besøget på kørelisten, og at indsatsen leveres ud fra beskrivelserne i besøgsplanen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er en tæt kontakt mellem kontoret og nye borgere, så besøget planlægges ud fra borgernes ønsker.</p>   |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>Hertil er der mulighed for at anvende "låst tid", hvilket betyder, at besøget skal leveres på et bestemt tidspunkt.</p> <p>Medarbejderne beskriver også, hvordan de inddrager borgerne i rengøringen ved fx at spørge ind til borgernes tilfredshed, og om alt er, som det skal være.</p> <p>Medarbejderne italesætter, at klippekort anvendes til de ting, som borgerne ønsker. Her beskrives det, at borgerne tilbydes gåture, nærvær eller indkøb.</p>  |
| Rehabilitering  | <p>Medarbejderne beskriver den rehabiliterende tilgang, som en måde at motivere borgerne til at anvende deres ressourcer aktivt, så borgerne kan bibeholde eller forbedre deres funktionsniveau. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan de motiverer og vejleder borgerne under badet eller i forbindelse med forflytning. Medarbejderne italesætter også, hvordan de beskriver over for borgerne, hvorfor det er vigtigt, at borgerne holder sig i gang, og hvordan mulige konsekvenser kan være, hvis de er inaktive. Dette italesættes som motiverende for flere borgere.</p> <p>I forhold til rehabiliteringsforløb efter § 83a beskriver medarbejderne, at de ikke har den store erfaring hermed, men at de er bekendte med muligheden for at søge forløbene.</p>  |
| Livets afslutning   | <p>Medarbejderne beskriver, at oplysninger om livets afslutning og genoplivning skal dokumenteres i Cura, og at der skal ydes førstehjælp, hvis det ikke er tydeligt noteret, at borgeren har fravalgt genoplivning. Medarbejderne beskriver, at de fleste af borgerne ikke har taget stilling hertil, og at det altid er en lægelig vurdering, om der skal ordineres fravalg af genoplivning.</p>  |
| Samarbejde  | <p>I forbindelse med indlæggelse på og udskrivelse fra hospital italesætter medarbejderne, at ydelserne pauseres og aktiveres automatisk. Medarbejderne beskriver også, at sygeplejen har kontakt med hospitalet, og at sygeplejen besøger borgeren efter udskrivelsen. Sygeplejen kontakter leverandøren, hvis der er oplysninger, som leverandøren skal være opmærksom på. Hertil beskriver medarbejderne en opmærksomhed på ændringer i borgernes funktionsniveau, behov for andre hjælpemidler, ændringer i medicin og behov for indkøb. Medarbejderne fortæller, at de altid taler med borgerne om indlæggelsen, og at de har flere eksempler på, hvor borgerne har haft behov for øget hjælp efter udskrivelsen, hvorefter Visitationen kontaktes.</p> <p>Ud over sygepleje og visitation fremhæver medarbejderne borgernes egen læge og pårørende, og medarbejderne beskriver samtidigt, at de oplever et godt tværfagligt samarbejde, hvilket bevirker, at borgerne modtager den rette hjælp hurtigt. Fx i forbindelse med kontakt til sygeplejen.</p> <p>Medarbejderne italesætter, at viden deles gennem dokumentation, tæt sparring, de faste morgenmøder og triageringsmøder. Herudover beskrives det, at der er en kalender, hvor informationer deles mellem aften- og dagvagt, og at lederen også sikrer mundtlig overlevering af vigtige informationer mellem dag- og aftenvagt.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>  |   |
| <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i samarbejdet med borgerne. Samtidig kan medarbejderne redegøre for det tværfaglige samarbejde og for, hvordan indsatsen tilrettelægges ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor borgerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p>Det vurderes ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for livets afslutning og genoplivning med sammenhæng til gældende instruks for området.</p> |   |

| Mål 3: Sikkerhed   |  |
|--|--|
| Emne   | Data   |
| Tryghed og sikkerhed   | <p>Medarbejderne italesætter fast personale og genkendelighed som trygheds-skabende faktorer. Hertil beskriver medarbejderne, at borgerne også oplever tryghed, når medarbejderne tager sig tid til at tale med borgerne ved det første besøg, og at de ved alle besøg agerer ud fra en professionel tilgang, hvor de udviser nærvær, positivt kropssprog og mimik samt har en smilende tilgang.</p> <p>I forhold til sikkerhed beskriver medarbejderne, hvordan urinvejsinfektioner kan forebygges gennem korrekt hygiejne og med en god opmærksomhed på at arbejde fra rent til urent. Hertil italesættes der fokus på væskeindtag. Medarbejderne fortæller også, at engangsforklæde anvendes ved den tætte personlige kontakt og ved særlig smitterisiko.</p> <p>Medarbejderne beskriver endvidere, hvordan de sørger for, at der er ryddeligt i borgernes hjem, så der ikke ligger ting, som borgerne kan falde over.</p> <p>Under plejen observeres borgernes hud for rødme samt tegn på svamp og tryksår. Hertil beskriver medarbejderne, at de gennem deres store kendskab til borgerne hurtigt observerer og handler på forandringer.</p> <p>En medarbejder redegør for, hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin, herunder at rette antal tabletter kontrolleres, samt at medicinen skal ses indtaget.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1  |  |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre borgernes sikkerhed og tryghed samt for, hvad der skal kontrolleres når der administreres medicin. |  |

| Mål 4: Arbejdsgange og organisering                                       |  |
|---|--|
| Emne  | Data   |
| Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven | <p>Medarbejderne beskriver, at besøgene planlægges på faste ruter, og at de oplever mulighed for indflydelse på planlægningen, hvor medarbejderne fx bytter internt eller er i tæt dialog med planlæggeren. Medarbejderne beskriver, at de mødes kort hver morgen, hvor de drøfter dagens opgaver.</p> <p>Under besøget hos borgerne beskriver medarbejderne, at de sætter deres telefon på lydløs, så der ikke sker forstyrrelser. Plejen udføres ud fra en fast rutine, hvortil medarbejderne beskriver at klargøre alle remedier, så plejen kan udføres hensigtsmæssigt.</p> <p>Ved forværringer i borgernes tilstand beskriver medarbejderne, at de foretager observationer af borgerne, at de læser i dokumentationen, og at de kontakter sygeplejen. En medarbejder kommer med et eksempel, hvor sygeplejen er kontaktet, og hvor der blev reageret hurtigt. Medarbejderne italesætter et godt samarbejde med sygeplejen, hvor de hjælper hinanden på tværs.</p> |
| Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet                     | Medarbejderne beskriver, at de dokumenterer på deres telefoner løbende eller i slutningen af vagten, afhængig af, hvilken type dokumentation, der er tale om.  |



|  |  |
|--|--|
|  | <p>Ved akutte ting sikrer medarbejderne, at der dokumenteres med det samme. Medarbejderne beskriver faglige refleksioner om, hvad der dokumenteres, og hvordan det beskrives, så dokumentationen er faglig relevant og brugbar.</p> <p>Medarbejderne beskriver samtidigt, at de føler sig klædt på til dokumentationsopgaven, og at der altid er mulighed for støtte og vejledning.</p>  |
| Instrukser, vejledninger og procedurer   | <p>Medarbejderne henviser til Københavns Kommunes hjemmeside, men de kan ikke umiddelbart beskrive, hvilke instrukser de ville udsøge her. Medarbejderne italesætter en arbejdsgang, hvor de henvender sig til lederen/kontoret ved faglige tvivl, eller hvis de står i situationer, hvor de er usikre på, hvordan de skal handle.</p> <p>Medarbejderne henviser til, at VAR anvendes i elevarbejdet, men at de sjældent selv anvender VAR i hverdagen, hvilket primært skyldes, at de løser mange praktiske opgaver eller opgaver med lav kompleksitet, hvor de ikke oplever faglig tvivl eller usikkerhed.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |  |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen og dokumentationen. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af VAR, og at de adspurgte til anvendelse af instrukser, henviser til kontakt til ledelsen/kontoret. |  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Mål 5: Dokumentation</b>  |  |
| <b>Emne</b>  | <b>Data</b>  |
| Besøgsplan   | <p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal indeholde detaljeret beskrivelser om, hvilken hjælp og støtte borgerne skal have, samt beskrivelse af borgerne ressourcer, og hvilke opgaver borgerne selv løser. En medarbejder italesætter anvendelsen af overskrifter, hvilket medvirker til en overskuelig opbygning. Besøgsplanerne udfyldes og opdateres af kontaktpersonen, hvilket gøres minimum to gange om året eller ved forandringer.</p> |
| Handlingsanvisninger   | <p>Medarbejderne henviser til, at sygeplejen udarbejder handlingsanvisninger ved indsatsen til medicin, og at der her er beskrivelser af, hvordan opgaven skal udføres.</p> <p>Medarbejderne beskriver også, at der ved indsatsen til klippekort skal beskrives, hvis en borger fx ønsker at anvende klippekortet til faste ting.</p>  |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |  |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udfyldelse og anvendelse af besøgsplaner og handlingsanvisninger. |  |

|   |  |
|---|--|
| <b>Mål 6: Observation fra tilsynet</b>                                |  |
| <b>Emne</b>   | <b>Data</b>  |
| Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer | Tilsynet har ikke foretaget observationer, som har givet anledning til yderligere spørgsmål til medarbejderne. |
| <b>Tilsynets samlede vurdering -</b>                                  |  |
|   |  |

## 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 2022” 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 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 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 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

| Samlet vurdering  |
|---|
| <p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>   |
| <p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>  |
| <p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li><li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>   |
| <p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li></ul>   |
| <p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• 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.</li><li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</li></ul> |

## 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 2022". Tilsynet foretages i dag- og aften timer.

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 ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

[tilsyn@suf.kk.dk](mailto:tilsyn@suf.kk.dk)

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

Mange tak for et godt tilsyn - vi har intet at tilføje, vi er meget glade.

De bedste hilsner



Virksomhedschef

Mia Marquardt

## 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.