

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Hjemmeplejen privat leverandør
Attendo

Uanmeldt ordinært tilsyn
December 2017

INDHOLD

| | | |
|-----|--|----|
| 1.0 | Formalia | 2 |
| 2.0 | Vurdering | 3 |
| 2.1 | Tilsynets samlede vurdering | 3 |
| 2.2 | Tilsynets bemærkninger og anbefalinger | 4 |
| 3.0 | Datagrundlag | 5 |
| 3.1 | Interview med ledelse | 5 |
| 3.2 | Observationsstudier | 7 |
| 3.3 | Interview med borgere | 8 |
| 3.4 | Gruppeinterview af medarbejdere | 12 |
| 4.0 | Tilsynets formål og metode | 16 |
| 4.1 | Formål og indhold | 16 |
| 4.2 | Metode | 16 |
| 4.3 | Vurderingsskala | 17 |
| 4.4 | Tilsynets tilrettelæggelse | 17 |
| 5.0 | Yderligere oplysninger | 18 |
| 6.0 | Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer | 19 |
| 7.0 | Bilag - formel høring | 20 |

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 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.



“

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

FORMALIA

| |
|---|
| Leverandørens navn og adresse |
| Attendo, Bygmestervej 10, 2450 København NV |
| Leder |
| Camilla Andresen |
| Dato for tilsynsbesøg |
| Den 13. og 14. december 2017 |
| Datagrundlag |
| <p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelsen• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 5 borgere• Gruppeinterview med x medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper og 1 social- og sundhedsassistent) <p>Leverandøren har pt. kun omkring 6 borgere, der modtager hjælp til personlig pleje og omsorg. Øvrige borgere modtager udelukkende hjælp til praktisk støtte.</p> <p>Tilsynet har været i kontakt med 3 borgere, som modtager hjælp til både personlig pleje og praktisk støtte og 2 borgere, som modtager hjælp til praktisk støtte.</p> <p>1 borger kunne ikke interviewes ved tilsynets ankomst.</p> |
| Tilsynsførende |
| Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske |

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Godt og tilfredsstillende

Attendo har fungeret som ny leverandør på fritvalgsområdet i Københavns Kommune i knap 3 måneder. Leverandørens fokus og generelle situation bærer derfor præg af den nye situation.

Tilsynet vurderer, at der på trods af ovenstående er et tilfredsstillende fokus på, hvorledes organiseringen af virksomheden kan medvirke til at skabe kvalitet i levering af ydelserne for borgerne.

Under tilsynets observationsstudie vurderes det, at kommunikationen med borgeren er respektfuld og tydeligt afstemt efter borgerens særlige behov. Medarbejder sikrer borgerens selvbestemmelsesret og arbejder målrettet ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderen er i sin tilgang særdeles bevidst om, hvorledes borgeren bedst motiveres til at modtage den nødvendige pleje. Tilsynet vurderer yderligere, at medarbejderen er særdeles faglig bevidst om, hvorledes organiseringen af arbejdet har stor betydning for, hvordan borger bedst motiveres til at modtage den nødvendige pleje og omsorg. Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte gives på en særdeles tilfredsstillende måde og med stort fokus på de særlige udfordringer, der er i forhold til at motivere borgeren og forebygge, at borgeren bliver vred.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever tilfredsstillende livskvalitet i hverdagen samt tryghed i måden, hvorpå hjælpen leveres. Borgerne beskriver generelt, at de oplever selvbestemmelse i forhold til tilrettelæggelse af hjælpen. Tilsynet erfarer, at borger der udtrykker manglende indflydelse på tidspunktet for hjælpen, ikke på alle områder er helt realistisk i forhold til egne behov. Tilsynet får en naturlig forklaring på, hvorfor denne borger har ovenstående oplevelse. Samtidig vurderer tilsynet dog, at der på trods heraf bør ske faglig refleksion af, hvorledes helhedsplejen i højere grad kan tilrettelægges, så borger oplever tilfredshed hermed, og at denne sker i overensstemmelse med tidspunkter for kørsel til aktivitetscenter samt hjælpen til bad og morgenmad.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje, samt at der opleves meget tilfredsstillende kontinuitet i hjælpen. Tilsynet bemærker, at et par borgere udtrykker manglende forståelse for, at de ikke kan få medarbejdere til at tørre støv af på de øverste hylder. Borgerne er bevidste om at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne. Tilsynet vurderer, at borgerne ikke har oplevet problemer med valg af ny leverandør.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne overordnet kan svare på de spørgsmål, som tilsynet stiller. Tilsynet bemærker dog under interviewet, at medarbejderne er noget usikre i deres evne til fagligt at reflektere over hverdagens praksis og komme med uddybende begrundelser for, hvorledes der på relevante områder sikres kvalitet i opgaveløsningen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særligt vanskeligt ved fagligt at sætte ord på emner relateret til kommunikation, selvbestemmelsesret, rehabiliterende tilgang, tryghed, sikkerhed og tidlig opsporing.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange omkring plejen og dokumentationen. Medarbejderne oplever tilfredsstillende forhold hermed.

Tilsynet vurderer, at de tilstedeværende instrukser og redskaber (PPS) med fordel kan anvendes i højere grad af medarbejderne, idet disse ville være relevante støtteredskaber i forhold til at styrke medarbejdernes evne til faglig refleksion.

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 hos leverandøren:

| Bemærkninger | Anbefalinger |
|--|--|
| Tilsynet bemærker under interview med medarbejderne, at disse er noget usikre i deres evne til fagligt at reflektere over hverdagens praksis og komme med uddybende begrundelser for, hvorledes der på relevante områder sikres kvalitet i opgaveløsningen. | Tilsynet anbefaler, at der som led i planerne om undervisning af medarbejderne tages særligt udgangspunkt i fokus på udvikling af medarbejdernes evne til faglig refleksion. Tilsynet anbefaler, at dette eksempelvis gøres i forhold til emner som "kommunikation, selvbestemmelsesret, rehabiliterende tilgang, tryghed, sikkerhed og tidlig opsporing". |
| Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke er vidende om muligheden for at anvende "Praktiske procedurer i sygeplejen" (PPS). Tilsynet bemærker, at medarbejderne udtaler, at de kun i mindre grad anvender muligheden for at søge viden i mapperne med procedurer og instrukser. | Tilsynet anbefaler, at de tilstedeværende instrukser og redskaber (PPS) introduceres for medarbejderne, således at disse i højere grad anvendes som relevante støtteredskaber i forhold til at styrke medarbejdernes evne til faglig refleksion. |
| I forhold til en konkret borger bemærker tilsynet: <ul style="list-style-type: none"> At borger udtrykker, at han nogle gange frasiger sig hjælpen til bad, da medarbejder kommer på så sent et tidspunkt, at hjælpen ikke kan leveres, inden borger skal på aktivitetscenter. At borger gerne vil have hjælp på et tidligere tidspunkt om morgenen. At borger på tilsynsdagen ikke når at spise sin morgenmad, inden han hentes til kørsel til aktivitetscenter. | Tilsynet anbefaler, at der i forhold til en borgers særlige situation bør ske faglig refleksion af tidspunktet for hjælpen, således at tidspunktet for hjælpen i højere grad er i overensstemmelse med borgers forventninger, kørslen til aktivitetscenter, hjælpen til bad og borgerens morgenmåltid. |

DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til de enkelte målepunkter.

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

| Mål 1: Opfølgning | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn? | Attendo blev godkendt som leverandør af hjemmepleje i kommunen i oktober 2017. Derfor er der ikke tidligere lavet tilsyn hos disse. |
| Tilsynets samlede vurdering - | |
| Ingen bemærkninger | |

| Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet | |
|--|--|
| Emne | Data |
| Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet? | <p>Ledelsen oplyser, at idet firmaet kun har været godkendt som leverandør i Københavns Kommune i knap 3 måneder, er der stadig en del driftsmæssige opgaver at forholde sig til som ny organisation.</p> <p>Ud over fokus på at sikre den daglige drift har faglighed været et prioriteret fokusemne. I samarbejde med medarbejdergruppen sker der to gange ugentligt triagering/faglig gennemgang af borgere. Borgerne udvælges til at indgå i den faglige gennemgang, hvis der er særlige udfordringer for denne, eller hvis medarbejderne eksempelvis har udfordringer i forbindelse med levering af hjælpen. I gennemgangen af borgerne kan der ligeledes være fokus på faglig drøftelse af, hvorledes indlæggelse kan forebygges.</p> <p>Der er anvendt mange ressourcer på implementering af Cura. Leverandøren disponerer udelukkende i kommunens omsorgssystem. Medarbejderne har alle mobile løsninger med adgang til Cura. Ledelsen oplever, at samarbejdet med kommunens supportere i implementeringsfasen har været rigtig god og udbytterig.</p> <p>Som led i kvalitetsarbejdet er fokus rettet på "Indsatskataloget 2018". De emner, som er relevante for medarbejdernes daglige virke, er italesat og uddybet. Eksempelvis er der arbejdet med at give medarbejderne den nødvendige viden om vurderings- og besøgsblokkene.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der blev aflagt et besøg hos alle de borgere, som i oktober valgte leverandøren. Formålet hermed var at lave en forventningsafstemning med borgerne, således at hjælpen kunne ydes til størst mulig tilfredshed for borgerne. Det er ledelsens oplevelse, at man ved besøgene fik en god fornemmelse af borgernes forventninger. Blandt andet italesatte flere borgere, at de havde et stort ønske om fast medarbejder i hjemmet, hvilket var i god overensstemmelse med leverandørens egne intentioner og værdier i forhold til at levere en pleje og omsorg af høj kvalitet. Det er ligeledes ledelsens intentioner, at det skal være let for borgerne at komme i kontakt med kontorets medarbejdere. Derfor er borgerne oplyst om, at de gerne må ringe uden for den normale åbningstid, når der opstår behov for at ændre på en aftalt hjælp eller lignende.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?</p> | <p>Ledelsen oplyser, at der lige pt. ikke opleves de helt store risikofaktorer. Det har været rimeligt uproblematisk at rekruttere medarbejdere, da mange i forvejen kendte til firmaet og ønskede at ansøge om job. Det har dog været oplevelsen, at ansøgere med en social- og sundhedsassistentbaggrund ofte har været forholdsvise nyuddannede og uerfarne. Firmaet prioriterer ansættelse af social- og sundhedsassistenter med en bred erfaring. Ledelsen oplever fra Attendo's virke i andre kommuner, at der generelt kan være udfordringer med fastholdelse af social- og sundhedsassistenter, hvis der primært er opgaver relateret til praktisk støtte. Ledelsen beskriver, at man i forhold til borgere, der udelukkende modtager hjælp til praktisk støtte, gerne vil have fokus på de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, og således finder man det vigtigt, at der også er ansat social- og sundhedsassistenter i medarbejdergruppen.</p> <p>Attendo har deres eget kvalitetssystem til indberetning af utilsigtede hændelser. Derfor indberettes disse således i både dette system og i Dansk patientsikkerhedssystem. I eget system kan der trækkes statistikker, herunder blandt andet en risikoanalyse, som bliver drøftet, og der tales om, hvad der kan gøres anderledes og bedre - alt sammen med henblik på læring og udvikling.</p> |
| <p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p> | |
| <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren er i den tidlige opstartsfasen af virksomheden, men at der er et tilfredsstillende fokus på forebyggelse af risikofaktorer.</p> | |

| <p>Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</p> | |
|---|--|
| <p>Emne</p> | <p>Data</p> |
| <p>Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret i Hjemmeplejen?</p> | <p>Leverandørens ledelse består af en virksomhedschef og souschef. Derudover er der ansat en faglig koordinator. Ledelsen oplever, at man med ovenstående sammensætning har sikret en bred tværfaglighed i varetagelsen af ledelse og administrative opgaver. De tre ovenstående medarbejdere har uddannelse som social- og sundhedshjælper/bachelor i ledelse, socialpædagog og sygeplejerske.</p> <p>Fremadrettet er det intentionen at ansætte en social- og sundhedsassistent som daglig planlægger.</p> <p>Personalegruppen består af 12-13 medarbejdere - primært social- og sundhedshjælper - og to social- og sundhedsassistenter. Der er tilknyttet faste afløsere, som har uddannelsesmæssig baggrund, som eksempelvis social- og sundhedshjælper, pædagog og sygeplejestuderende.</p> <p>Ledelsen arbejder pt. med, at der fremadrettet skal være tilbud om månedlige temaer, således at der kan ske et løbende fagligt løft af medarbejderne. Temaerne skal udvælges, efter hvor medarbejderne finder behov for faglig udvikling eller kan udvælges på baggrund af, hvad der rører sig i debatten om ældreplejen.</p> <p>På sigt, når virksomheden fuldt implementeret, vil medarbejderne blive opdelt i distrikter og teams. Men dette er pt. for tidligt, da virksomheden endnu ikke har kundekapaciteten hertil.</p> <p>Fremadrettet skal der arbejdes i teams og opdelt distrikter, men dette giver ikke mening pt., da firmaets kapacitet ikke er hertil.</p> |
| <p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p> | |
| <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren har fokus på, hvorledes organiseringen af virksomheden kan medvirke til at skabe kvalitet i levering af ydelserne for borgerne.</p> | |

| Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på? | |
|---|--|
| Emne | Data |
| Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet? | Ledelsen ønsker, at der lægges mærke til, hvorvidt borgerne oplever, at det er let at komme i kontakt med leverandøren og få ledelsen i talen. |

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

| Mål 1: Interaktion og medinddragelse | |
|--|--|
| Emne | Data |
| Kommunikation | <p>Medarbejder hilser venligt godmorgen til borgeren allerede ved dørtелефonen og oplyser borgeren om, hvem hun er.</p> <p>Gennem hele plejeforløbet tales i en venlig og omsorgsfuld tone til borgeren. Borger har hukommelsesmæssige udfordringer og gentager løbende spørgsmål om, hvorfor medarbejderen er kommet på besøg, og hvad hun skal lave. Medarbejder svarer hver gang borgeren på en høflig måde og forsøger flere gange at aflede borgeren i sine spørgsmål ved at tale om andre ting end den hjælp, der skal leveres.</p> |
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <p>Medarbejder spørger borger, om hun husker maden, der blev smurt til hende i går, og om hvorvidt hun eventuelt gerne ville have en sådan igen til morgenmad. Borgeren kan ikke helt svare relevant på grund af hukommelsesmæssige udfordringer.</p> <p>Medarbejder lægger borgerens tøj frem på sengen. Borgeren ønsker ikke umiddelbart at tage tøjet på, hvorfor medarbejder foreslår, at hun bliver i sin morgenkåbe til medarbejderen kommer igen ved frokosttid.</p> |
| Rehabilitering | <p>Medarbejder forklarer, at borger kan motiveres til at tage del i plejen, hvis man eksempelvis anvender Marte Meo tilgangen, hvor man er støttende, inviterende og forsøger at skabe tryghed for borgeren. Medarbejder beskriver, hvordan hun eksempelvis anvender guidning ved at vise borger, hvordan hun går op i badet. Medarbejder fortæller, at hun sågar selv er gået op i badet for at overbevise borgeren om, at det er trygt nok. Medarbejder sætter engangsklude omkring brusehovedet, så vandstrålerne ikke føles ubehagelige. Tilsynet observerer, at medarbejderen anvender guidning for at motivere borger til at gå med på badeværelset. Det observeres flere gange, at medarbejderen rækker begge sine hænder frem for at motivere borgeren til at følge med hende.</p> <p>Medarbejder lader borgeren gøre det, hun selv magter og kan motiveres til.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at kommunikationen er respektfuld og afstemt efter borgerens særlige behov. Medarbejder sikrer borgerens selvbestemmelsesret og arbejder målrettet ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderen i sin tilgang er særdeles bevidst om, hvorledes borgeren bedst motiveres til at modtage den nødvendige pleje. | |

| Mål 2: Arbejdsgange | |
|--|---|
| Emne | Data |
| Organisering af arbejdet | <p>Medarbejder oplyser, at hun altid starter med at give medicinen til borgeren, og herefter klares opvasken. Herved får borger ro til at indtage sin medicin og vænne sig til medarbejderens besøg i hjemmet. Det er medarbejderens erfaring, at man skal være meget opmærksom på at tage det stille og roligt og ikke starte med hjælpen til personlig pleje, da borgeren ellers bliver vred. Yderligere forklarer medarbejderen, at da borger konstant spørger, hvorfor medarbejderen er i hjemmet, og hvad hun skal der, er rækkefølgen af, hvorledes hjælpen ydes, særdeles vigtig og kan bidrage til, at borgeren kan afledes for en stund. Eksempelvis når medarbejderen lader borgeren være i stuen i fred og ro, mens hun selv tager opvasken.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderen følger ovenstående rækkefølge.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderen er meget fagligt bevidst om, hvorledes arbejdet skal organiseret, således at borgeren kan motiveres til at modtage hjælpen til personlig hygiejne. | |

| Mål 3: Faglige opgaver | |
|--|---|
| Emne | Data |
| Praktisk støtte | <p>Medarbejder foretager opvask og smører morgenmad til borgeren. Borgeren ryger en del under besøget. Medarbejder spørger, om det er ok, at hun åbner et vindue, da der trænger til udluftning. Borgeren accepterer dette og tilkendegiver på et tidspunkt, at det er rart med frisk luft.</p> |
| Personlig pleje | <p>Medarbejder udleverer dosispakket medicin og kontrollerer inden udleveringen antallet af tabletter, navn og cpr nummer via medicinskema på mobiltelefonen.</p> <p>Medarbejder guider borger til badeværelset. Medarbejder oplyser om, at borger også skal vaskes forneden. Borger spørger, hvorfor dette skal ske, og medarbejder forklarer på en stille og rolig måde, at dette er vigtigt for at forebygge urinvejsinfektion.</p> <p>Borger klarer selv dele af den personlige hygiejne efter at være blevet guidet hertil af medarbejderen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borger er irriteret og ikke i enhver situation umiddelbart motiveret til at følge medarbejderens opfordringer. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderen med sin rolige og kompetente tilgang formår at forebygge, at borgeren bliver vred og modsiger sig hjælpen.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte gives på en særdeles tilfredsstillende måde og med stort fokus på de særlige udfordringer, der er i forhold til at motivere borgeren og forebygge, at borgeren bliver vred. | |

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

| Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Livskvalitet | <p>Borgerne giver generelt udtryk for, at de trives i eget hjem og med den hjælp, de modtager fra leverandøren.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>En borger beskriver, at vedkommende trives i sin lejlighed og har god hjælp af familien.</p> <p>Anden borger fortæller, at han går på aktivitetscenter på Bonderupgård og er meget glad herfor. Det giver livskvalitet for borgeren at være sammen med andre og opleve den omsorg, som personalet har for deres gæster.</p> <p>En borger oplever dog med sine helbreds-mæssige udfordringer, at livskvaliteten er begrænset. Prøver at affinde sig med situationen, men savner at komme på gaden. Kan kun dette med meget besvær.</p> |
| Selvbestemmelse | <p>Borgerne oplever selvbestemmelse og medindflydelse på hjælpen.</p> <p>Borgerne udtrykker blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Har ingen problemer med selv at sige til og fra. Borger fortæller, at hvis hun er utilfreds med noget, tager hun snakken med medarbejderen selv • Der lyttes til, hvad man gerne vil have udført, og hvordan hjælpen skal udføres • Hjælpen udføres, som det ønskes. Medarbejder spørger ofte, om der er andet, hun kan gøre for borgeren, hvilket borger synes er meget tilfredsstillende • På nogle områder må man indordne sig - ex i forhold til, hvornår hjælpen leveres. Borger mener ikke at have indflydelse herpå <p>Tilsynet erfarer, at borger, der udtrykker manglende indflydelse på tidspunktet for hjælpen, ikke er helt realistisk i forhold til egne behov. Tilsynet får oplyst, at hvis borger får hjælp på det tidlige tidspunkt, vedkommende ønsker det, får borgeren for lang ventetid om morgenen, inden han hentes af bussen for at komme på aktivitetscentret. Borgeren falder derfor ofte i søvn og kan således ikke høre, når chaufføren ringer på døren, og hermed kommer borgeren ikke på aktivitetscentret.</p> |
| Tryghed | <p>Borgerne beskriver tryghed ved at modtage hjælpen. Borgerne beskriver tryghed blandt andet i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De bevilgede hjælpemidler, som er en god støtte i hverdagen • Trygheden ved, at man kan tale godt med medarbejderen om de udfordringer, der opleves i hverdagen • Trygheden ved, at det er en mandlig medarbejder, der yder hjælpen til bad. Borger mener, at der er en særlig medarbejder, som er meget omhyggelig i sin tilgang |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tilfredsstillende livskvalitet i hverdagen samt tryghed i måden, hvorpå hjælpen leveres. Borgerne beskriver generelt, at de oplever selvbestemmelse i forhold til tilrettelæggelse af hjælpen.</p> | |

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

| Emne | Data |
|--------------------|--|
| Tildeling af hjælp | Alle borgere giver udtryk for, at omfanget af hjælpen svarer til deres behov. |
| Praktisk støtte | <p>Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at et par borgere udtrykker manglende forståelse for, at de ikke kan få medarbejdere til at tørre støv af på de øverste hyl-der.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>En borger synes, at det er svært at forstå, at man ikke kan få tørret støv af på øverste flader af eksempelvis en reol, da der er for højt op, og medarbejderen må ikke stå på en skammel eller lignende. Borger spørger sig selv om, hvem der så skal klare rengøringen heraf, for hun kan ikke selv.</p> <p>En borger oplever, at der er stor forskel på kvaliteten afhængig af, hvilken medarbejder der udfører opgaven. Borger fortæller, at nogle medarbejdere ikke har noget imod at klare en mindre opvask, mens andre ikke vil udføre opgaven.</p> <p>Tilsynet observerer, at rengøringsstandarderne i boligerne stemmer overens med borgernes ønskede levevis.</p> |
| Personlig pleje | <p>Kun tre borgere modtager hjælp til personlig pleje.</p> <p>En borger kan ikke interviewes, da borgeren har det for dårligt hertil. Tilsynet tager kontakt til leverandøren og oplyser om borgerens tilstand. Borger indlægges senere på dagen.</p> <p>To borgere udtrykker tilfredshed med hjælpen til personlig pleje. En borger udtrykker dog, at han nogle gange frasiger sig hjælpen til bad, da medarbejder kommer på så sent et tidspunkt, at hjælpen ikke kan leveres, inden borger skal på aktivitetscenter. Borger vil gerne have hjælpen om morgenen klokken 7.30 frem for klokken 8.00.</p> |
| Kontinuitet i plejen | <p>Borgerne oplever, at der er meget tilfredsstillende kontinuitet i plejen. Flere af borgerne fortæller spontant, at for mange forskellige medarbejdere netop var baggrunden for leverandørskiftet i sin tid.</p> <p>En borger fortæller, at hun ved skift af leverandør betingede sig, at hun kunne få en fast medarbejder. Dette har leverandøren levet op til indtil videre. Hjælpen kommer som aftalt og aflyses ikke.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 2 | |
| Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kontinuiteten i hjælpen. | |

| | |
|---|---|
| Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer | |
| Emne | Data |
| Inddragelse og ressourcer | <p>Borgerne udtrykker forståelse for, at hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.</p> <p>Borgere udtrykker blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At der er fokus på selv at gøre alt det, hun kan. Fortæller, hvordan hun klarer forskellige dele af rengøringen selv • At han gør, hvad han kan. Borger synes, at han er blevet for gammel til en del ting og har brug for støtten • Vedkommende klarer selv al personlig pleje. Er meget bevidst om at ville klare sig med mindst mulig hjælp. Var egentlig helst foruden hjælpen, men erkender at have et behov for støtte i hverdagen |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at borgerne er bevidste om at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt. | |

| | |
|---|---|
| Mål 4: Kontakt med medarbejderne | |
| Emne | Data |
| Respekt og trivsel i hverdagen | Alle borgere udtrykker god kontakt til medarbejderne, og at disse altid kommunikerer i en venlig og respektfuld tone. |

| | |
|---|--|
| | <p>En borger fortæller, at hun har været på besøg hos leverandøren, da denne inviterede på kaffe og kage. Borger havde en god oplevelse ved at se leverandørens omgivelser</p> <p>Anden borger udtrykker, at der bestemt ikke er problemer med dialogen mellem borger og medarbejdere. Alle er meget høflige og venlige. Borgeren er glad for, at leverandøren respekterer, at hun ikke bryder som om at modtage hjælp til bad af en mand. Borger kunne ikke gå på kompromis hermed, og derfor var dette en af årsagerne til, at hun foretog leverandørskift. Borger beskriver, at det er hendes indtryk, at medarbejderne har gode arbejdsforhold hos leverandøren, da dette afspejles i deres tilgang og adfærd. Borger har ikke haft problemer med at tage kontakt til kontoret. Oplever, at man altid kan tale om tingene.</p> <p>Tredje borger fortæller, at medarbejder godt kan være lidt tavs om morgenen, men det er ok for borgeren.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at borgerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne. | |

| Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner | |
|---|--|
| Emne | Data |
| Overgang mellem sektorer | <p>Borgerne beskriver følgende oplevelser i forbindelse med overgange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Har skiftet mellem flere leverandører. Oplevede, at processen med leverandørskift er foregået uproblematisk. Oplevede dog, at efter hun havde bedt om skift af leverandør, kom den fravalgte leverandør dog to gange herefter. • Overgang fra en leverandør til anden har ikke været noget problem. Skiftede, da der med den gamle leverandør kom alt for mange forskellige medarbejdere, hvilket borger oplevede frustrerende, da hun hver gang skulle forklare, hvordan hjælpen skulle leveres. Borger beskriver, at hun har haft et godt samarbejde med visitationen i forbindelse med sit leverandørskifte og ift. ændringer i hjælpen • Borger oplevede ingen problemer med leverandørskift <p>Tilsynet bemærker, at en borger ikke når at spise sin morgenmad, inden han kontaktes på telefon om, at bussen er klar til at hente ham. Borger stresses lidt herved og accepterer, at han ikke får spist sin morgenbolle og drukket kaffen. Tilsynet taler med leverandøren herom. Det oplyses, at borgeren er blevet kontaktet tidligere end aftalt.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 2 | |
| Tilsynet vurderer, at borgerne ikke har oplevet problemer med valg af ny leverandør. Tilsynet vurderer, at der i forhold til en borgers særlige situation bør ske faglig refleksion af tidspunktet for hjælpen. | |

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

| Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet | |
|--|---|
| Emne | Data |
| Fokus i kvalitetsarbejdet | <p>Medarbejderne beskriver, at der er fokus på borgernes ernæring og væskeindtagelse. Igennem de daglige besøg hos borgerne er man opmærksom på at observere, hvorvidt borgerne faktisk indtager den mad og de drikkevarer, der tilbydes. Der beskrives fokus på borgernes tandstatus. Medarbejder giver eksempel på samarbejde med omsorgstandplejen.</p> <p>Der beskrives fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til de mange borgere, der udelukkende modtager hjælp til praktiske opgaver. Medarbejderne foretager observationer af, om borgerne fortsat magter at klare personlig hygiejne.</p> <p>Medarbejder oplyser, at man har været optaget af implementeringen af Cura.</p> <p>Arbejdet med triagering af borgerne er i fokus. Medarbejder viser triageringstavler og beskriver, at der to gange ugentligt tages borgere op til faglig drøftelse. Borgerne udvælges, hvis der er særlige problemstillinger eller eksempelvis, hvis borger har været indlagt. Det beskrives, at der ligeledes løbende foretages en systematisk gennemgang af alle borgere i forhold til triageringen.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 2 | |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusemner i kvalitetsarbejdet. | |

| Mål 2: Tilgang til arbejdet | |
|-----------------------------------|---|
| Emne | Data |
| Kommunikation | <p>Medarbejderne beskriver følgende fokus på forhold, der er vigtige som led i at skabe en god dialog med borgerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tage individuelle hensyn • Afstemme kommunikationen efter borgers helbredsmæssige udfordringer • Ikke stille for mange spørgsmål, ikke anvende for lange sætninger i forhold til borgere med demenssygdom • Udvide interesse og være lyttende • Være imødekommende • Have et åben sind • Ikke udvise en stresset adfærd |
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <p>Medarbejderne beskriver følgende fokus på forhold, der er vigtige som led i at sikre borgerens selvbestemmelsesret og medindflydelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Give borgerne mulighed for at være aktiv i hjælpen • Give valgmuligheder • Borgerens ønsker og vaner følges |
| Rehabilitering | <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at de er gode til at arbejde ud fra den rehabiliterende tilgang.</p> <p>Medarbejder beskriver, at borgerne motiveres til at være aktive og tage del i plejen.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Det er ifølge medarbejderne vigtigt, at borgerne gives muligheden for at yde hjælp til selvhjælp</p> <p>Medarbejderne oplever, at de udviser en støttende adfærd, når der arbejdes rehabiliterende.</p> <p>En medarbejder gør opmærksom på, at det i forhold til borgere, der udelukkende får hjælp til praktiske opgaver, kan være svært at arbejde ud fra den rehabiliterende tilgang, da den hjælp, som borgeren modtager, netop er i forhold til opgaver, som disse ikke selv magter længere. Eksempelvis nævnes støvsugning og gulvvask. Det er medarbejdernes oplevelse, at borgerne ofte på en eller anden måde deltager i forhold til opgaver, der ligger ud over støvsugning og gulvvask.</p> |
|--|---|

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne overordnet kan redegøre for, hvorledes der kommunikerer respektfuldt, arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, samt hvorledes borgernes selvbestemmelsesret sikres.

Tilsynet bemærker dog under hele interviewet, at medarbejderne er noget usikre i deres evne til fagligt at beskrive ovenstående. Tilsynet må flere gange selv give de konkrete svar og bede medarbejderne forholde sig fagligt reflekterende hertil.

Under interviewet er det primært den ene medarbejder, der svarer på spørgsmålene. Denne medarbejder oplyser, at det er meget længe siden, at hun sidst er blevet bedt om at forholde sig til svar på den slags spørgsmål, som tilsynet stiller.

Mål 3: Sikkerhed

| Emne | Data |
|----------------------|--|
| Tryghed og sikkerhed | <p>Ifølge medarbejder skabes tryghed for borgerne ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At sikre kontinuitet i pleje. Borgerne bliver utrygge, hvis der kommer mange forskellige i hjemmet • At borgeren er med til at planlægge plejen og selv får mulighed for at bestemme • At man ringer ved forsinkelser, så borger er informeret <p>Ifølge medarbejder skabes sikkerhed for borgerne ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At alle afvigelser i borgerens helbredsmæssige tilstand dokumenteres i Cura • At triagering anvendes som redskab til forebyggelse • At borgerne motiveres til at drikke og spise sufficient |

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne overordnet kan redegøre for, hvorledes borgernes tryghed og sikkerhed sikres.

Tilsynet bemærker dog under hele interviewet, at medarbejderne er noget usikre i deres evne til fagligt at beskrive ovenstående. Tilsynet må flere gange selv give de konkrete svar og bede medarbejderne forholde sig fagligt reflekterende hertil. Tilsynet bemærker, at medarbejderne har vanskeligt ved selvstændigt at beskrive, hvorledes der arbejdes med observationer i forbindelse med "tidlig opsporing".

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

| Emne | Data |
|-----------------------|--|
| Arbejdsgange i plejen | Arbejdsplanen laves dagen før af souschef. Medarbejderne kan tilgå arbejdsplanen via mobiltelefonen. |

| | |
|--|---|
| | <p>Alle medarbejdere møder ind på kontoret klokken 7.00 om morgenen. Her sker der endelig planlægning i forhold til de ændringer, der måtte være kommet.</p> <p>Medarbejderne oplever, at antallet af forstyrrelser i løbet af en dag er på et tilfredsstillende niveau. Typisk modtager man en sms fra kontoret, og denne læses, når man har tid hertil mellem borgerne. Medarbejderne synes, at dette er en god løsning frem for et forstyrrende telefonopkald.</p> <p>På kontoret er der depot, hvor de nødvendige sygeplejeartikler kan hentes. Ved ændringer i en borgers helbredsmæssige tilstand, tager man som medarbejder selv stilling til, om det er noget, man selv kan afhjælpe her og nu, eller om der er behov for kontakt til kontorets medarbejdere. Kontakten til eksempelvis visitationen sker udelukkende via souschef.</p> |
| Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation | <p>Dokumentationen sker løbende mellem borgerbesøgene på den mobile løsning. Alternativt kan der findes tid til dokumentationsarbejdet før et triageringsmøde eller umiddelbart før arbejdsdags ophør.</p> <p>Hvis der skal ske et større dokumentationsarbejde - eksempelvis udarbejdes handleplaner - kan der afsættes tid hertil i planlægningen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er tilfredsstillende med tid til dokumentationsarbejdet i hverdagen, når det blot vedrører almindelig mindre ændringer. Arbejdet hermed forløber uproblematisk. Ifølge medarbejder kan man altid bede om tid til dokumentation, hvis man er kommet bagud.</p> <p>Der opleves gode muligheder for faglig sparring omkring dokumentationen, når man har brug for det. Enten ved ledelsen eller kolleger imellem.</p> |
| Instrukser og vejledninger | <p>Medarbejder viser diverse mapper på kontoret, hvori der ligger instrukser. Medarbejder henviser til, at man kan søge viden på nettet ved at google sig frem. Eller man kan henvende sig til ledelsen, hvis man har behov for at få viden om en konkret sygdom, pleje eller indsats.</p> <p>Medarbejderne er usikre på, hvorvidt man har adgang til "Praktiske procedurer i sygeplejen" (PPS). Under interviewet griber medarbejder sin mobiltelefon og finder app med PPS. Begge medarbejdere oplyser, at de ikke anvender denne.</p> <p>Medarbejder oplyser, at "Indsatskataloget" bruges til at søge viden om de forskellige besøgsblokke, hvis der opstår tvivl herom.</p> <p>Medarbejderne udtaler, at de kun i mindre grad anvender muligheden for at søge viden i mapperne med procedurer og instrukser.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 2 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange omkring plejen og dokumentationen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende forhold hermed.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de tilstedeværende instrukser og redskaber (PPS) med fordel kan anvendes i højere grad af medarbejderne, idet disse ville være relevante støtteredskaber i forhold til at styrke medarbejdernes evne til faglig refleksion.</p> | |

| Mål 5: Dokumentation | |
|-----------------------------|--|
| Emne | Data |
| Besøgsplanen | <p>Ifølge medarbejder søges informationer i besøgsplanen, hvis man får tildelt en ny borger. Besøgsplanen revurderes løbende.</p> <p>Kontaktpersonen er ansvarlig for udarbejdelse af besøgsplanen, og denne laves rimeligt hurtigt efter, at borger er kommet til, og så snart man har indhentet de relevante data.</p> <p>Medarbejder fremhæver, at det er vigtigt også at udarbejde besøgsplan for borgere, der kun modtager hjælp til praktisk støtte.</p> |

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af besøgsplanen.

Mål 6: Observationer fra tilsynet

| Emne | Data |
|---|---------------------|
| Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn | Ingen bemærkninger. |

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.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2016" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte 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, 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

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

| | Samlet vurdering |
|--|--|
| | 1 Særdeles tilfredsstillende: |
| | 2 Godt og tilfredsstillende: |
| | 3 Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi: |
| | 4 Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi: |
| | 5 Alvorlig kritik: |

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 3 dage. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst mulig hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

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

- Interview med ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos et fastlagt antal borgere
- Gruppeinterview med 3-5 medarbejdere

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 2 tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig baggrund.

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:

Claus Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon: 3530 3724
E-mail ZH9S@suf.kk.dk

BILAG - HØRINGSSVAR FOR OP- KLARENDE FEJL OG INFORMATIO- NER

BILAG - FORMEL HØRING

Tak for tilsendte.

Skal blot for god ordens skyld gøre opmærksom på at jeg ikke er pædagog, men socialpædagog, der er væsentlig forskel på de 2

Med venlig hilsen

Natasja Borum Steensen
Souschef

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gia@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

