



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Socialforvaltningen, Borgercenter Hjemmepleje
Privat leverandør Attendo

Uanmeldt tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSEN	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	12
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	15
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	20
4.1	FORMÅL OG INDHOLD	20
4.2	METODE	20
4.3	VURDERINGSSKALA.....	21
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	21
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	22
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	23

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos borgerne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. FORMALIA

Oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Attendo, Bygmestervej 10, 2400 Kbh. NV
Leder: Mia Marquardt Souschef: Kristina Løwe Seerup Hansen,
Dato for tilsynsbesøg: Den 30. januar 2023
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelsen• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos tre borgere• Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundheds-assistent)
Fordeling af borgerne er sket ud fra følgende udvælgelseskrakterierne: <ul style="list-style-type: none">• En borger modtager hjemmepleje 2-8 timer ugentligt• To borgere modtager hjemmepleje mere end 8 timer ugentligt• Et observationsstudie - pleje
Tilsynet er udført i 2023, men er gældende for 2022
Tilsynsførende: Andreas Bertelsen, Manager og sygeplejerske Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

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

Tilfredsstillende

Den samlede vurdering er givet på baggrund af, at tilsynet har konstateret mangler, som vil kræve en målrettet indsats at følge op på. Manglerne vedrører en medarbejders kommunikationsform, mangler i rengøringsstandard, manglende overholdelse af hygiejniske retningslinjer, medarbejdernes manglende kendskab til handlingsanvisninger samt manglende kontinuitet i weekender.

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har arbejdet konstruktivt og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er tydeligt, at der arbejdes relevant med kendte risiko- og problemområder, og at emnerne i kvalitetsarbejdet er medvirkende til at understøtte en høj kvalitet i opgaveløsningen.

Observationsstudie:

Observationsstudiet belyser, at medarbejderne optræder venlige og imødekommende, og de afstemmer kommunikationen og tilgangen til den respektive borger. Det er her tilsynets vurdering, at borgeren i den pågældende situation oplever selvbestemmelse samt medindflydelse, hvor medarbejderne tilpasser opgaverne ud fra borgerens individuelle behov og ønsker. Det bliver dog klart for tilsynet, at en medarbejder anvender et mindre hensigtsmæssigt sprogbrug, da medarbejderen i forbindelse med plejen kalder borgeren for kærlige øgenavne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en faglig tilfredsstillende organisering af plejen, så der i forbindelse med plejesituationen ikke forekommer unødige afbrydelser eller forstyrrelser. Herudover vurderes det, at medarbejderne på tilfredsstillende vis udfører den praktiske støtte og pleje med udgangspunkt i borgerens egne ønsker, og at plejen udføres på en faglig korrekt måde med afsæt i en fast rutine og metode, som derved sikrer at skabe tryghed for borgeren. Der opleves mangler i forhold til rengøringen af borgerens vekselstryksmadrass og luftpumpe samt mangler i medarbejdernes udførelse af korrekt håndhygiejne, idet medarbejderne ikke udfører afspritning af hænder imellem handskeskift, samt at en medarbejder ikke overholder de hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderen af spritter sine plastichandsker.

Interview med tre borgere:

Det er tilsynets vurdering, at alle tre interviewede borgere oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i hverdagen, når deres faste kontaktpersoner er på arbejde. Tilsynet vurderer, at to borgere ikke i tilstrækkelig grad oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i weekenderne, idet medarbejderne i weekender ikke i tilstrækkeligt omfang tager hensyn til borgernes særlige behov og konkrete aftaler.

I forhold til de tre borgeres rengøringsstandard i boligerne er det tilsynets vurdering, at rengøringsstandard afspejler, at borgerne modtager den hjælp, der svarer til deres behov, og at alle tre borgere tilkendegiver viden om, hvor de skal henvende sig ved spørgsmål eller utilfredshed med hjælpen. To af borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen i hverdagen, men de udtrykker utilfredshed med hjælpen i weekenden, hvor hjælpen ofte leveres af forskellige medarbejdere. Medarbejderne i weekenden kender ikke til borgernes særlige hensyn eller til konkrete aftaler.

Generelt italesætter alle tre borgere, at de oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.

Medarbejderinterview:

I forbindelse med medarbejderinterviewet vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der sikrer en respektfuld og ligeværdig kommunikation, samt hvordan borgerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse. Medarbejderne formår med afsæt i tilfredsstillende faglige refleksioner at redegøre for arbejdet omkring den rehabiliterende tilgang og for ansvar i forbindelse med udførelsen af delegerede sundhedslovsindsatser. På særdeles tilfredsstillende vis redegør medarbejderne for faktorer, som er medvirkende til at øge borgernes tryghed og sikkerhed. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en meget faglig og reflekteret måde kan redegøre for, hvordan der sikres en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af plejen, for arbejdsgange ved ændringer i borgernes tilstand samt viden om at tilgå instrukser og VAR. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne kun delvist kan redegøre for dokumentationsarbejdet, idet medarbejderne ikke er bevidste om arbejdet med handlingsanvisninger.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en medarbejder anvender et mindre professionelt sprogbrug over for flere borgere, idet medarbejderen konsekvent kalder borgerne for kærlige øgenavne.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne anvender et professionelt sprog i mødet med borgerne.
Tilsynet bemærker under observationsstudiet, at en borgers luftpumpe og vekselrykmadrass fremstår med behov for rengøring.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen italesætter en opmærksomhed på, at medarbejderne sikrer en grundig og tilfredsstillende rengøringsstandard af borgernes hjælpemidler.
Tilsynet bemærker, at de hygiejniske retningslinjer ikke konsekvent overholdes, idet medarbejderne ikke udfører afspritning af hænderne imellem handskeskift, samt at en medarbejder afspritter sine plastichandsker.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat italesætter korrekt håndhygiejne, samt at der løbende tilbydes undervisning i korrekt håndhygiejne.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne i forbindelse med medarbejderinterviewet ikke kan redegøre tilstrækkeligt for kendskabet til arbejdet med handlingsanvisninger.	Tilsynet anbefaler, at medarbejdernes kendskab til anvendelsen af handlingsanvisninger opkvalificeres, så de kan tilgå de relevante handlingsanvisninger i CURA.
Tilsynet bemærker, at to borgere oplever mangler i forhold til kontinuiteten i weekenderne, og borgerne tilkendegiver, at konkrete aftaler og hensyn til særlige behov ikke altid overholdes.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer en planlægning i weekenden, hvor der tages hensyn til borgernes særlige behov og konkrete aftaler.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ledelsen orienterer om, at de har håndteret anbefalingerne fra forrige tilsyn på en systematisk og struktureret måde.</p> <p>Medarbejderne og ledelsen afholder dagligt et planlægnings- og orienteringsmøde. I forbindelse med planlægningsmødet italesætter kontaktpersonerne eventuelle observationer eller drøftelser, omhandlende deres respektive borgere. For de borgere, som er triagerede gule og røde, foreligger der en fast struktur for, at lederne på triagemøderne to til tre gange om ugen gennemgår borgernes trivsel og sundhed. I forbindelse med mødet bliver dokumentationen samtidig gennemgået sammen med sygeplejerskernes observationer og beskrivelser omkring eventuelle tiltag.</p> <p>Kontinuiteten sikres ved, at borgerne er tilknyttede et fast distrikt i henholdsvis Nord og Syd, samt at de er tilknyttede en fast kontaktperson i det respektive distrikt.</p> <p>Der fortælles derudover omkring et mindre forbrug af eksterne vikarer, da ledelsen er lykkedes med at rekruttere faste medarbejdere gennem stillingsopslag, men også gennem anbefalinger fra andre medarbejdere. Derudover har ledelsen også rekrutteret medarbejdere fra de eksterne vikarbureauer samt ansat flere tidligere elever. Der benyttes nu et andet eksternt vikarbureau, og dette skifte har allerede vist udbytte i form af højere trivsel og tilfredshed blandt borgerne.</p> <p>Ledelsen italesætter, at der i medarbejdergruppen opleves en åben kultur, hvor medarbejderne føler tryghed i at henvende sig til ledelsen omkring eventuelle udfordringer eller samarbejdsvanskeligheder. Ledelsen orienteres af medarbejderne, hvis medarbejderne oplever kollegaer med faglige eller adfærdsmæssige udfordringer. Derudover har ledelsen afholdt undervisning i arbejdskultur, borgerkontakt samt trivsel på flere personalemøder.</p> <p>Ledelsen formidler nye tiltag til medarbejderne gennem informationsmails, og derudover i forbindelse med medarbejdernes daglige møder eller på personalemøder. Attendos kvalitetsudvikler afholder derudover samtaler med de enkelte medarbejdere omkring konkrete borgerrelaterede udfordringer, og kvalitetsudvikler bistår derudover med hjælp til medarbejderne ved behov for konkret viden.</p> <p>Der benyttes enkelte ufaglærte medarbejdere, og ledelsen har i den forbindelse sikret en målrettet oplæring og introduktion til denne medarbejdergruppe. Afløserne introduceres over to dage ved faste faglærte medarbejdere. Medarbejderne er faste tovholdere på introduktionsopgaven vedrørende introduktion til nye medarbejdere. Ledergruppen og udvalgte medarbejdere er derudover i proces med at få udviklet og implementeret et introduktionsprogram til nyansatte.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at leverandøren har arbejdet meget tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at leverandøren har fokus på, at ufaglærte medarbejdere gennemfører tilstrækkelig introduktion og oplæring.	

Mål 2: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen har fokus på at sikre kontinuiteten hos borgerne, så borgerne oplever tryghed og genkendelighed i den fysiske og psykiske pleje. Der er udarbejdet faste rulleplaner for medarbejderne samt etableret kontaktpersonsordning. Tilknytningen af kontaktpersoner er forløbet ud fra overvejelser omkring sygdomskompleksitet, men også ud fra overvejelser omkring relationer og personligheder.</p> <p>Løbende har ledelsen fokus på at afholde møder og en-til-en samtaler med medarbejderne, omhandlende trivsel og kompetencer. Efterfølgende tilbydes der undervisning og kurser med afsæt i ønskerne fra medarbejderne. Eksempelvis er flere medarbejdere efterfølgende været på kursus i konflikthåndtering og førstehjælp. Derudover fokuserer ledelsen fortsat på at opkvalificere og uddanne medarbejderne i dokumentationsopgaven i CURA med udgangspunkt i støtte og vejledning fra Københavns Kommunes CURA-specialister.</p> <p>På baggrund af samtalerne med medarbejderne har ledelsen iværksat et bredere kompetencescreeningsprogram for alle ansatte. Screeningerne tager udgangspunkt i at afdække medarbejdernes faglige viden og færdigheder samt at afdække behovet for undervisning inden for de enkelte faglige temaer.</p> <p>Ledelsen er i proces med at få hjemtaget opgaven omkring håndtering af de utilsigtede hændelser. På nuværende tidspunkt samarbejder Attendo med Københavns Kommune omkring håndtering af de utilsigtede hændelser, men Attendo er i en konstruktiv proces med at få etableret sit eget system.</p> <p>Der er i år etableret samarbejde med Demensrejseholdet, som skal bistå med undervisning og opkvalificering af medarbejdernes kompetencer inden for de psykisk ustabile borgere. Enkelte medarbejdere er i den forbindelse tilmålt en nøglerolle, og de vil blive tilbudt yderligere uddannelse inden for området.</p>
Kendte risiko- eller politikområder	<p>Der italesættes et tilfredsstillende samarbejde med Københavns Kommunes sygeplejersker og terapeuter, hvor sygeplejerskerne bistår med opgaver på sundhedslovsområdet, såsom medicindosering og sårpleje. Ledelsen har i den forbindelse ugentlige møder med sygeplejerskerne fra Københavns Kommune, hvor der drøftes borgerrelaterede udfordringer samt det generelle samarbejde på tværs af faggrupperne.</p> <p>Derudover varetager Københavns Kommunes terapeutgruppe den overordnede genoptræning, hvor Attendos medarbejdere varetager den daglige hverdagsrehabilitering og træning.</p> <p>I tilfælde af en utilsigtet hændelse henvender den enkelte medarbejder sig til ledelsen, som er behjælpelig med at få formuleret og indberettet hændelsen elektronisk. Efterfølgende afholdes der regelmæssige hændelsesanalyser i forbindelse med de fastlagte ugentlige møder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes særdeles tilfredsstillende med kendte og relevante risiko- og problemområder, og at emner i kvalitetsarbejdet medvirker til at understøtte en høj kvalitet i opgaveløsningen.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Kvalitetsarbejdets organisering i Hjemmeplejen	<p>Kvalitetsarbejdet er forankret i ledergruppen, hvor ledelsen identificerer og planlægger de forskellige kvalitetstiltag samt afdækker behovet for opkvalificering eller kompetenceudvikling. Ledelsen sikrer altid en tilstedeværelse på triagemøderne, så triagemetoden anvendes efter en fast systematik. Triagemøderne italesættes som en vigtig platform til at afdække kvalitetsarbejdets videre fokus og tiltag, idet medarbejdernes faglighed, viden og behov samtidigt belyses.</p> <p>Ledelsen har planlagt, at alle medarbejdere skal vurderes ud fra et kompetenceskema og en samtale. Medarbejdernes individuelle kompetencer vil i den forbindelse blive kortlagt og nedskrevet. Medarbejdernes kompetencer og ønsker til udvikling vil efterfølgende blive samlet, og der vil blive afholdt undervisning i de temaer og områder, som er blevet belyst i forbindelse med kompetencescreeningerne. Enkelte temaer er allerede planlagt i et undervisningsårshjul, som eksempelvis forflytningsvejledning og demensundervisning.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at leverandørens organisering i særdeles tilfredsstillende grad støtter et systematisk kvalitetsarbejde.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Ledelsen har ikke ønsker til området
Tilsynets samlede vurdering	

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen ved to medarbejdere:</u></p> <p>De to medarbejdere, som skal besøge borgeren, mødes først ude foran boligen for derved at kunne gå sammen ind i lejligheden. Inden entre i boligen banker en af medarbejderne på hoveddøren, og medarbejderen giver sig efterfølgende til kende ved navn.</p> <p>Begge medarbejdere iklæder sig "blå futter", og de går derefter ind til borgeren for at gøre opmærksom på deres tilstedeværelse. Kommunikationen fremstår venlig og respektfuld, og den forløber i øjenhøjde med borgeren.</p> <p>Det mærkes tydeligt, at den faste kontaktperson kender borgeren godt, og at medarbejderen giver tryghed i relationen mellem borgeren og medarbejderen. Der benyttes humor samt en jargon af mere venskabelig karakter.</p>

	<p>Der spørges ind til borgerens hverdag og generelle trivsel. I samtalen med borgeren giver medarbejderne plads til, at borgeren kan tage sig tid til at udtrykke sig, og der optræder tydeligt en ligeværdighed i relationen.</p> <p>En af medarbejderne tiltaler flere gange borgeren ved kælenavne, såsom "skat" og "mus". Borgeren fremstår dog komfortabel i medarbejderens ordvalg og talemåde.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Borgeren oplever selvbestemmelse og medindflydelse, idet borgeren ønsker at TV'et forbliver tændt, mens plejen forløber, samt at borgeren ønsker kraftigt gennemtræk i værelset.</p> <p>Inden medarbejderne påbegynder den personlige pleje eller anden opgave, afstemmer medarbejderne i samråd med borgeren, i hvilket omfang borgeren ønsker dette udført. Medarbejderne aftaler med borgeren, at de sammen skal udføre personlig pleje i sengen samt udføre kateterpleje. Borgeren afviser tydeligt hjælp til at blive vasket på overkroppen, og borgeren ønsker ikke at få hjælp til tandbørstning, dette accepterer medarbejderne. Kontaktpersonen opfordrer på en imødekommende og respektfuld måde borgeren til at få klippet negle, hvorefter borgeren efter lidt betænkningstid giver tilladelse til dette.</p> <p>Den anden medarbejder spørger borgeren, hvad borgeren ønsker at få tilberedt og serveret til morgenmad.</p> <p>Borgeren ønsker at forblive sengeliggende, dette imødekommer medarbejderne ved at maden anrettes på et rullebord ved siden af sengen.</p>
Rehabilitering	<p>Borgeren ligger på en vekselryksmadras i plejeseng, og borgeren har derudover Vendlet lagen. I forbindelse med den personlige pleje i sengen er borgeren aktivt deltagende, idet borgeren vænner sig om på siden og holder i sengehesten. Borgeren indtager selv sin mad og drikke, men borgeren er på nuværende tidspunkt sengeliggende.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at området vurderes meget tilfredsstillende, da der er konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne optræder venlige og imødekommende, hvor de afstemmer kommunikationen og tilgangen til den respektive borger. Det er tilsynets vurdering, at borgeren i den pågældende situation oplever en høj grad af selvbestemmelse samt medindflydelse, og at medarbejderne tilpasser opgaverne ud fra borgerens individuelle behov og ønsker. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder benytter sig af et mindre professionelt sprog, da medarbejderen kalder borgeren for kærlige øgenavne.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p>Det er tydeligt for tilsynet, at der i forbindelse med plejesituationen forekommer en klar opgave- og rollefordeling mellem de to medarbejdere. Den ene medarbejder, som også er borgerens kontaktperson, varetager dialogen og plejen, og den anden medarbejder udfører de praktiske opgaver, såsom at klargøre et rullebord med plejeartikler. Rullebordet placeres ved siden af kontaktpersonen og indeholder de relevante remedier, som skal benyttes i forbindelse med plejesituationen. Sengen køres efterfølgende ud fra væggen, så medarbejderen derved kan indtage en korrekt arbejdsstilling ved siden af sengen.</p>

	<p>Det forekommer ikke nødvendigt for medarbejderne at afbryde plejesituationen, da medarbejderne tidligere har sikret, at alle remedier og plejeartikler er inden for rækkevidde.</p> <p>Efterfølgende tilbereder den ene medarbejder morgenmad til borgeren, mens den anden medarbejder forbliver sammen med borgeren og får talt med borgeren omkring hverdagen og borgerens trivsel.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at der sker særdeles tilfredsstillende organisering af plejen, hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p>Borgeren har ikke tilstrækkelige ressourcer, og kan derfor ikke deltage aktivt i de praktiske gøremål.</p> <p>Medarbejderne foretager oprydning og affaldshåndtering i borgerens bolig på en fagligt korrekt måde.</p> <p>Tilsynet observerer efterfølgende, at væksetryksmadras og fodpumpe fremstår med tydelige beskidte overflader. Medarbejderne tilkendegiver efterfølgende over for tilsynet, at pumpen trænger til rengøring, og de vil ved førstkommande lejlighed rengøre den.</p>
Personlig pleje	<p>Medarbejderne udfører håndhygiejne, inden de træder ind i borgerens bolig, og de ifører sig fagligt korrekte værnemidler, såsom engangsforklæde og handsker.</p> <p>Medarbejderne udfører nedre toilette i sengen samt kateterpleje på en fagligt korrekt måde.</p> <p>Det er tydeligt for tilsynet, at plejesituationen forløber med en fast rutine og metode, så borgeren herved føler sig tryk og sikker i situationen.</p> <p>Borgeren accepterer efterfølgende at få vasket sine fingre og få klippet negle, dog er borgeren meget opmærksom på at bestemme tempo og arbejdsang. Medarbejderne optræder i den forbindelse meget lyttede, omsorgsfulde og forstående.</p> <p>Det er efter borgerens eget ønske ikke nødvendigt at udføre personlig pleje af overkrop og ansigt, borgeren ønsker heller ikke at få udført mundhygiejne. Kontaktpersonen og borgeren aftaler dog efterfølgende, at borgeren vil få udført mundpleje ved næste besøg til frokosttid samme dag.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er indgået en fast aftale med borgeren om at tilbyde et brusebad en gang om ugen, borgeren ønsker specifikt, at det er den faste kontaktperson, som varetager hjælpen til badet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at begge medarbejdere ikke konsekvent spritter hænder efter handskeskift, samt at den ene medarbejder i et tilfælde afsprutter sine plastichandsker.</p>
Delegering	Der udføres ikke delegeringsopgaver i forbindelse med besøget hos borgeren.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Det er tilsynets vurdering, at forholdene karakteriseres som tilfredsstillende, og tilsynet har konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Tilsynet vurderer, at medarbejderne udfører den praktiske støtte og pleje med udgangspunkt i borgerens egne ønsker. Medarbejderne udfører plejen på en faglig korrekt måde, og de benytter samtidig en fast rutine og metode for derved at sikre, at borgeren oplever at være tryk i situationen.

Det er tilsynets vurdering, at borgerens vekseltrykmadras samt tilhørende luftpumpe fremstår med behov for rengøring, samt at begge medarbejdere ikke overholder de hygiejniske principper i forbindelse med handskeskift, og at en medarbejder, imod gældende retningslinjer, afspritter sine plastichandsker.

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgerne kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Alle tre borgere har faste hjælpere, som ifølge borgerne er gode til at tilrettelægge en individuel tilpasset støtte og hjælp.</p> <p>En borger giver udtryk for, at der altid bliver lyttet til borgerens ønsker og behov. Under tilsynet får borgeren hjælp til pleje og lakering af negle af sin faste kontaktperson. Ydelsen tildeles som en del af klippekortordningen. Borgeren udtrykker stor glæde ved både medarbejderen og negleplejen. Det er borgerens eget ønske, at klippekortet anvendes til neglepleje om vinteren og gåture om sommeren.</p> <p>En borger oplever kun delvist, at borgerens behov imødekommes, hvilket har betydning for borgerens oplevelse af både livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed. Borgeren er ramt af svær parfume-allergi, og borgeren oplever, at de faste medarbejdere i hverdagen udviser stor hensyntagen til borgerens særlige behov, men at medarbejderne i weekenden ofte har parfume på, som borgeren ikke tåler. Borgeren må derfor afvise hjælpen og klare sig selv.</p> <p>En borger oplever ligeledes, at samarbejdet med de faste medarbejdere i hverdagen er velfungerende, men at der er udfordringer i weekenden. Borgeren har aftalt faste tider for levering af hjælp morgen og aften. Disse tider overholdes i hverdagen, men i weekenden er der forsinkelser. Borgeren efterspørger at blive ringet op eller få en sms, hvis hjælpen afviger, så borgeren ikke bliver i tvivl om, hvorvidt hjælpen leveres. Dette forhold påvirker borgerens oplevelse af både livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed.</p>
Selvbestemmelse	<p>Alle tre borgere oplyser, at de oplever indflydelse og medbestemmelse på den hjælp, de modtager, når hjælpen leveres af deres faste kontaktpersoner.</p> <p>En borger oplever altid selvbestemmelse, men i forhold til to borgere er der forhold omkring manglende information og manglende hensyn til særlige behov, der har betydning for borgernes oplevelse af selvbestemmelse i weekenden. De konkrete forhold uddybes under afsnittet Livskvalitet.</p>
Tryghed	<p>En borger føler sig altid tryk ved den hjælp, borger får fra leverandøren.</p> <p>I relation til to øvrige borgere er der forhold omkring leveringen af hjælpen i weekenden, som har betydning for borgernes oplevelse af tryghed.</p> <p>De konkrete forhold uddybes under afsnittet Livskvalitet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer tilfredsstillende forhold, idet alle tre borgere oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i hverdagen, når deres faste kontaktpersoner er på arbejde.</p> <p>Tilsynet vurderer, at to borgere ikke i tilstrækkelig grad oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i weekenden, idet medarbejderne her ikke i tilstrækkeligt omfang tager hensyn til borgernes særlige behov og konkrete aftaler.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Borgerne beskriver, at de får den hjælp, de har brug for. Direkte adspurgt fortæller borgerne, at hvis de er utilfredse, vil de kontakte leverandøren, som de har kontaktoplysninger til.</p> <p>En borger fortæller, at han altid mailer til leverandørens leder, og at lederen altid lytter til borgerens ønsker.</p> <p>En anden borgers sambo fortæller, at han ofte varetager kontakten til kontoret på vegne af borgeren, men at det fungerer godt.</p> <p>En tredje borger fortæller om en god kontakt til kontoret hos leverandøren, men at det kan være lidt svært at komme igennem i weekenden.</p>
Personlig pleje	<p>Alle tre borgere fremstår velsoignerede.</p> <p>En borger får ordnet negle af en medarbejder under tilsynet. Tilsynet bemærker, at medarbejderen fremstår meget venlig og omsorgsfuld, men at medarbejderen har et ikke-professionelt sprog, som bl.a. indeholder "skat", "vi er gift" og "jeg elsker hende".</p> <p>Alle borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. To borgere fortæller, at der tidligere har været problemer med, at der kom mange forskellige hjælpere, men at de nu har faste hjælpere, og i forlængelse heraf oplever de en langt højere kvalitet.</p> <p>En af borgerne er visiteret til hjælp til medicin, og borgeren er helt tryk ved medarbejdernes håndtering heraf. Medicinen er udleveret på tilsynstidspunktet.</p> <p>Borgerne oplyser, at de kontakter leverandøren ved problemer med hjælpen.</p>
Praktisk støtte	<p>Borgernes boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte, svarende til borgernes habitus, og de bærer præg af, at den tildelte hjælp er svarende til borgernes behov.</p> <p>Alle tre borgere oplever, at kvaliteten af den praktiske støtte er god og svarer til deres behov, samt at den stort set altid leveres af de samme medarbejdere. En borger fortæller, at rengøringsstandarden er så god, at selv borgerens mor er tilfreds.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Alle tre borgere oplever kontinuitet i leveringen af hjælpen i hverdage, og de udtrykker stor tilfredshed med deres faste social- og sundhedshjælpere, bl.a. fortæller en af borgerne, at den faste social- og sundhedshjælper er sød og samvittighedsfuld.</p> <p>En borger oplever også kendte medarbejdere i weekenden.</p> <p>To borgere beskriver over for tilsynet, at der kommer mange forskellige medarbejdere i weekenderne, og at disse medarbejdere ikke kender borgernes behov og aftaler, herunder kendskab til særlige hensyn og viden om faste besøg tidspunkter hos borgeren.</p> <p>Alle borgerne har modtaget de senest planlagte besøg, men en borger fortæller, at der var udfordringer i weekenden, hvor en medarbejder ankom og straks orienterede borgeren om, at hun havde parfume på. Borgeren kunne derfor ikke lukke medarbejderen ind.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at borgernes tilstand og rengøringsstandarden i deres respektive boliger afspejler, at borgerne modtager hjælp, som svarer til deres behov. Tilsynet vurderer desuden, at alle borgerne eller deres pårørende ved, hvor de kan henvende sig ved spørgsmål eller utilfredshed med hjælpen.</p> <p>En observeret medarbejder har en kommunikationsform, som tilsynet ikke vurderer er af faglig og professionel standard.</p>	

Det er tilsynets vurdering, at to borgere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen i hverdagen, men utilfredshed med hjælpen i weekenden, hvor hjælpen ofte leveres af forskellige medarbejdere, som ikke kender til særlige hensyn eller aftaler hos borgerne.

Mål 3: Inddragelse og brug af ressourcer

Emne	Data
Inddragelse af ressourcer	<p>Borgerne fortæller samstemmende, at medarbejderne støtter dem i at anvende egne ressourcer.</p> <p>En borger fortæller, at hun uopfordret gør så meget, som hun kan selv, men borgeren har bl.a. oplevet, at medarbejderne, med afsæt i faglige argumenter, opfordrede hende til at træne gangfunktion på et tidspunkt, hvor borgeren midlertidigt sad i kørestol.</p> <p>En anden borger fortæller ligeledes, hvordan borgeren er fuldt inddraget i plejen, og borgeren udtrykker stor tilfredshed med den faste mandlige medarbejders støtte til at fastholde tilbageværende ressourcer.</p> <p>En tredje borger er immobiliseret i kørestol, men med støtte fra tilstedeværende medarbejder kan borgeren beskrive, hvordan borgeren stadig selv kan løfte armene ved af- og påklædning.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i hverdagen inddrager borgernes egne ressourcer på en særdeles tilfredsstillende måde.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Alle borgerne oplever, at medarbejderne taler venligt og respektfuldt.</p> <p>En borger fortæller, at det er blevet meget bedre. Tidligere oplevede borgeren, at der var et lidt hårdt "kommandosprog" fra nogle medarbejdere.</p> <p>En anden borger fortæller, at alle medarbejdere taler pænt, men at der bare altid er nogle, man bedre kan lide end andre.</p> <p>Alle borgerne oplever, at medarbejderne generelt udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.</p> <p>En borger fremhæver særligt tre faste mandlige medarbejdere, som altid taler meget respektfuldt til borgeren.</p> <p>En anden borger fortæller ligeledes, at medarbejderne taler pænt, men at det indimellem glipper med "futterne", som borgeren med et skilt på døren opfordrer medarbejderne til at tage på, inden de kommer ind i lejligheden.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Tilsynet vurderer, at der i enkelte tilfælde ikke tages hensyn en borgers ønsker om brug for "futter".

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>En ud af tre borgere har oplevet overgang fra hospital til eget hjem. To borgere har ikke oplevet overgange i perioden, hvor borgerne har haft nuværende leverandør.</p> <p>Den ene borger har været indlagt flere gange i perioden, hvor borgeren har haft nuværende leverandør. Ofte fungerer det fint med overgangen, men i enkelte situationer har borgeren oplevet, at hun selv måtte kontakte hjemmeplejen og fortælle, at hun var kommet hjem. Borgeren tilføjer, at der i forbindelse med en udskrivelse var øgning i hjælpen, som medarbejderne ikke var bekendte med.</p> <p>To borgere varetager selv kontakten med deres egen læge og hospital. Den tredje borger får hjælp af den kommunale hjemmesygepleje.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at den ene borger, som har oplevet overgang fra hospital til eget hjem, generelt oplever tilfredshed med håndtering af overgange, men at der i enkelte tilfælde er sket afvigelser og forekommet mangler i koordineringen.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der fra vagtens start afholdes et møde, hvor medarbejderne orienterer sig i CURA samt drøfter de borgere, der er noteret ændringer på, eller som skal vurderes, jf. triageringskategori.</p> <p>I forbindelse med møderne kan medarbejderne altid søge vejledning og sparring fra andre kollegaer eller ledelse. Dertil er der også en mulighed for, at ledelsen kan informere omkring faglige tiltag eller fremvise konkrete faglige instruktioner.</p> <p>To til tre gange ugentligt afholdes der fastlagte triagemøder, hvor både ledelse og medarbejdere deltager og drøfter borgerne.</p> <p>Ydermere tilkendegiver medarbejderne viden om at kunne tilgå kvalitetsstandarder og vejledninger via link på deres medarbejdertelefoner eller tilgå materialet i papirform på personalekontoret. En medarbejder fortæller eksempelvis at have søgt viden omkring indberetning af utilsigtede hændelser. Der fortælles efterfølgende om en fast systematik omkring afholdelse af hændelsesanalyser, omhandlende de indberettede utilsigtede hændelser.</p> <p>Derudover har medarbejderne løbende tilbud omkring kompetenceudvikling og har blandt andet deltaget i kurser omhandlende hygiejne, smitteforebyggelse samt konflikthåndtering.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de lægger vægt på, at der tales pænt og venligt til borgerne. Der redegøres for, at der anvendes en respektfuld og ordentlig kommunikation, hvor der tages individuelle hensyn, så kommunikationen derved tilpasses til den enkelte borger. Der italesættes et fokus på, at borgeren gives tid til at svare for sig, så medarbejderne ikke afbryder og tager over i dialogen.</p> <p>I mødet med borgeren italesætter medarbejderne flere faglige overvejelser, hvor der blandt andet fokuseres på at optræde smilende, udvise tålmodighed samt på at optræde nærværende i øjenhøjde. En medarbejder fortæller om opmærksomhed på dette, når medarbejderen befinder sig i borgernes private hjem.</p> <p>Medarbejderne fortæller om fokus på borgernes individuelle sygdomme og behov, hvor medarbejderne skal motivere og omgås borgerne med en høj grad af tålmodighed og forståelse. Der italesættes et fokus på det nonverbale kropssprog, toneleje samt at agere rolig og afslappet i mødet med borgerne.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne italesætter et dagligt fokus på borgernes selvbestemmelse og medindflydelse, eksempelvis ved at medarbejderen fortæller borgeren, hvilken opgave som skal udføres hos borgeren og efterfølgende afventer et samtykke. Ydermere informeres borgeren undervejs, og dertil er der opmærksomhed på borgerens reaktion og kropssprog.</p> <p>Borgerne motiveres og opfordres til at samarbejde i hverdagen, og medarbejderne italesætter eksempelvis faglige overvejelser omkring at optræde afventende og tilbageholdende, så medarbejderne ikke tager over. En medarbejder fortæller, at borgernes livshistorier læses for derved at afdække borgerens ønsker og vaner, og om at være bevidst om eventuelle opmærksomhedspunkter. Ydermere benyttes livshistorien som et redskab for en indgangsvinkel til dialog og samtaleemner, som derved kan være medvirkende til at etablere tillid og tryghed i relationen.</p>
Rehabilitering, inkl. §83a	<p>Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de ude hos borgerne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang. En medarbejder fortæller at have fokus på borgernes ønsker samt at motivere til borgerinddragelse. Eksempelvis at motivere borgeren til at være aktivt deltagende i plejen og medvirke til samarbejde omkring de praktiske gøremål i hjemmet, så borgeren derved kan få sine funktioner tilbage igen. Medarbejderne fortæller, at der anvendes spejling i forbindelse med at motivere til eksempelvis tandbørstning eller ved en spisesituation. Der fortælles yderligere om et fokus på, at medarbejderne ikke skal fratage borgerne deres egne ressourcer, men derimod tilføre og styrke til en positiv udvikling af borgernes egne ressourcer.</p> <p>Derudover beskrives det, hvordan der er fokus på at sikre, at borgerne har de rette hjælpemidler, som bidrager til at øge borgernes selvstændighed og tryghed.</p> <p>Medarbejderne redegør for at være vidende om processen for rehabiliteringsforløb efter §83a.</p>
Delegering	<p>Begge medarbejdere har viden om, at hjælp til medicinindtagelse, kompressionsstrømper, stomi- og kateterpleje er sundhedslovsydelse.</p> <p>En af medarbejderne fortæller at være specifikt undervist i påsætning af støttestrømper og påsmøring af creme. Medarbejderen fortæller, at opgave-delegeringen kun er gældende for den respektive borger.</p>

	<p>Der dokumenteres opgaveoverdragede ydelser under specifikke overskrifter, så sygeplejen derved altid kan følge op. Herudover beskrives det, at kommunens hjemmesygepleje opretter handlingsanvisninger på indsatserne, som altid følges.</p> <p>Samtlige medarbejdere har modtaget undervisning og vejledning i eksempelvis medicinudlevering. Begge medarbejdere kan med stor faglig overbevisning redegøre tilfredsstillende for arbejdsgangen for medicinudlevering. Ydermere fortæller medarbejderen, at hvis medicinen ikke ønskes indtaget, så vil medarbejderen omgående rette henvendelse til sygeplejersken, som efterfølgende tager handling på opgaven.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der sikrer en respektfuld og ligeværdig kommunikation, samt hvordan borgerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p>Det er yderligere tilsynets vurdering, at medarbejderne, ud fra en faglig refleksion, kan redegøre for arbejdet omkring den rehabiliterende tilgang og for ansvar i forbindelse med udførelse af delegerede sundhedslovsindsatser, herunder medicingivning.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med at skabe tryghed og sikkerhed for borgerne i hverdagen. En medarbejder fortæller overvejelser om altid at banke på, inden entre i boligen, derudover altid at give sig til kende ved at præsentere sig ved navn og vise uniform/Id-kort.</p> <p>En anden medarbejder italesætter et fokus på at sikre sig, at borgerne altid bærer deres nødkald samt på at være sikker på, at borgerne formår at anvende deres nødkald. Derudover sikres der de korrekte hjælpemidler i hjemmet, gulvtæpper fjernes samt greb påsættes, hvis borgeren er faldtruet.</p> <p>Smittespredning forebygges ved at have fokus på korrekt håndhygiejne og rengøring.</p> <p>Borgerne kan sikres tryghed ved at have fokus på kontinuiteten i den faste medarbejdergruppe samt beskrive handlinger, rutiner og opgaver i borgernes besøgsplaner.</p> <p>Tryksår forebygges eksempelvis ved at udføre korrekt lejring med puder, anvendelse af vekselryksmadras, korrekt hygiejne, hindre unødige tryk og smøre med barrierecreme.</p> <p>Medarbejderne redegør ligeledes for tiltag, som hindrer dehydrering og urinvejsinfektioner.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, som medvirker til at øge borgernes tryghed, samt for hvilke faglige observationer og handlinger der gøres som en del af at varetage borgernes sikkerhed.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne fortæller, at de daglige opgaver og ruter planlægges af koordinatoren på kørelister. Kørelisterne er tidsanvisende for medarbejderne i forhold til perioden af tid, som er afsat til besøget. Medarbejderne kan altid kontakte koordinatoren og anmode om mere tid, hvis opgaven kræver det.</p> <p>I forbindelse med en plejesituation ude hos en borger fortæller medarbejderne, at de altid sikrer sig, at alle remedier, relateret til plejeopgaver, er inden for rækkevidde. Dette sikres for at undgå unødige afbrydelser og forstyrrelser, som kan være til gene for borgeren. En medarbejder fortæller altid borgerne de forskellige arbejdsgange trin for trin, så borgerne derved føler sig orienterede og trygge.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der skal dokumenteres ved ændringer i borgernes tilstand. Der rettes altid henvendelse til enten en leder eller sygeplejerske, hvis en borger opleves forandret i helbredstilstanden eller ved anden bekymring. Medarbejderne fortæller, at de vil spørge ind til borgerens symptomer, og social- og sundhedsassistenten oplyser om at være vidende om anvendelsen af TOPS.</p>
Arbejdsgange i dokumentationen	<p>Medarbejderne fortæller, at der altid, inden besøgene, læses i borgernes journaler. Medarbejderne påbegynder arbejdet med at orientere sig i kørelisten, og efterfølgende læser de op på borgerne i CURA. I forbindelse med triagemøderne drøftes borgernes helbredsmæssige udvikling, og der orienteres og dokumenteres ligeledes i CURA. Der dokumenteres tidstro via medarbejdernes CURA-telefoner, så medarbejderne derved sikrer, at alle observationer og nødvendige oplysninger bliver dokumenteret med det samme. Det er kontaktpersonernes ansvar at oprette og ajourføre borgernes besøgsplaner samt at få indhentet livshistorie.</p> <p>Medarbejderne italesætter rig mulighed for at kunne efterspørge hjælp og sparring til dokumentationsarbejdet, eksempelvis ved at henvende sig til en kollega, ledelsen eller koordinatoren.</p> <p>Direkte adspurgt kan medarbejderne ikke beskrive, hvornår der udarbejdes handlingsanvisninger, og hvordan handlingsanvisningerne anvendes i praksis.</p>
Instrukser	<p>Medarbejderne henviser til, at alle instrukser kan findes i mapper på kontoret. Ligeledes beskrives det, hvordan både kvalitetsmedarbejderen og lederen kan være behjælpelig med viden om instrukser og arbejdsgange. Derudover beskriver begge medarbejdere at være vidende omkring VAR, og at VAR-portalen anvendes i det daglige arbejde.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på et meget tilfredsstillende niveau og på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvordan der sikres en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af plejen, for arbejdsgange ved ændringer i borgernes tilstand samt viden om at kunne tilgå instrukser og VAR.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kun delvist kan redegøre for dokumentationsarbejdet, idet medarbejderne ikke har kendskab til arbejdet med handlingsanvisninger.</p>	

Mål 5: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Ingen bemærkninger.
Tilsynets samlede vurdering	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. • Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. • Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • 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 afhjælpes. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • 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 afhjælpes. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

- Interview med ledelse
- Observationsstudie
- Gennemgang af dokumentation

- Tilsynsbesøg hos 6 borgere
- Gruppeinterview med medarbejdere

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Andreas Baumann
Borgercenter Hjemmepleje – Staben

Bernstorffsgade 21,3. 1592 København V
EC4G@sof.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

BDO har ikke modtaget høringsvar inden for tidsfristen.

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.