



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Privat leverandør, Attendo

Anmeldt ordinært tilsyn
2023



Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Interview med ledelsen	7
3.2 Observationsstudier	9
3.3 Interview med borgere	12
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	15
4. Tilsynets formål og metode	20
4.1 Formål	20
4.2 Metode	20
4.3 Vurderingsskema	21
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	21
5. Yderligere oplysninger	23
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	24
Om BDO	25

Forord

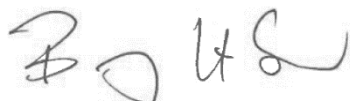
Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 06

Mail: gia@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Attendo, Bygmestervej 10, 2450 København NV

Leder: Mia Marquardt

Dato for tilsynsbesøg: Den 23. august 2023, kl. 8.00 - 13:30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens/leverandørens ledelse
- To Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos fem borgere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent)

Hjemmeplejen/ leverandøren har modtaget varslings seks uger før tilsynets afholdelse, jvf. Københavns kommunes retningslinjer på området

Tilsynsførende:

Andreas Bertelsen, Manager og sygeplejerske

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn hos den private leverandør, Attendo.

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis redegør for kvalitetsarbejdet, herunder et fokus på udviklingen af medarbejderkompetencer, samt en særlig ansvarstildeling for de medarbejdere som tilkendegiver et ønske for dette. Der fokuseres på borgerværdighed, medarbejdertrivsel samt et tilstrækkeligt grundlag for, at medarbejderne kan vejledes ift. dokumentationsopgaven.

Ledelsen beretter om kvalitetsarbejdet, herunder deres arbejde med målbare data bl.a. i form af systematiske auditeringer samt månedlige strategimøder med kvalitetsudvikleren. Det er tilsynets vurdering, at Attendos kvalitetsarbejde tilmed fokuserer på borgerforløb og sektorovergange, idet der er oprettet en ansvarshavende funktion, som dagligt sikrer et fokus på f.eks. korrespondancer og udskrivelser.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at borgerne i begge observationsstudier, på særdeles tilfredsstillende vis, mødes med en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og plejen udføres med udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og behov. Medarbejderne udviser et stort kendskab til borgernes ressourcer og arbejder rehabiliterende i plejesituationerne, hvortil plejen forløber hensigtsmæssigt og uden afbrydelser.

Plejen udføres generelt i henhold til gældende retningslinjer og en god faglig praksis. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderen ikke sikrer korrekt handskeskift efter uren procedure, og at medarbejderen ikke foretager korrekt håndhygiejne i form af håndsprit, imellem handskeskift.

Interview med borgere:

Tilsynet vurderer, at fire borgere tilkendegiver, at de oplever tryghed og en øget livskvalitet i samarbejdet med Attendo. De fire borgere har ligeledes oplevelsen af at have selvbestemmelse og medindflydelse i deres hverdag. Dog oplever en borger, at han ikke modtager den hjælp, han er visiteret til indenfor den aftalte tid, hvilket påvirker ham i hverdagen, og ydermere har borgeren en oplevelse af, at aftaler ikke altid overholdes og at medarbejderne ikke altid optræder lyttende.

I fire ud af fem tilfælde oplever borgerne sammenhæng mellem medarbejderens støtte og borgernes behov, idet de fire borgere tilkendegiver tilfredshed med hjælpen, samt at der opleves en stabil kontinuitet og punktlighed fra medarbejdernes side. En borger har ikke den samme oplevelse omkring medarbejdernes punktlighed, samt at borgerens behov for struktur og rengøring ikke vurderes tilstrækkelig opfyldt, hvilket tilsynet efterfølgende har videreformidlet til ledelsen. Alle fem borgere er bekendte med deres klagemuligheder og tilmed er samtlige borgere meget tilfredse med, at medarbejderne generelt fører en respektfuld og ligeværdig dialog. Det er tilsynets vurdering, at en borger beskriver en oplevelse af at blive påvirket af medarbejdernes fortravlede- og hektiske tilstedeværelse, ydermere efterspørger borgeren en større grad af nærvær og dialog.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med stor faglig overbevisning italesætter fokus på borgertilfredshed, medarbejderkompetencer, dokumentationsarbejdet samt at der forekommer en systematisk mødestruktur. Derudover redegør de i tilfredsstillende grad for deres refleksioner og arbejdsgange relateret til temaerne kommunikation, borgerinddragelse, selvbestemmelse og samarbejde. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke er vidende om, hvor de kan fremsøge informationen omkring borgerens fravalg af genoplivning.

Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for deres opmærksomhed på at forebygge faldulykker, tryksår og infektioner samt redegøre for arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter serviceloven samt for tilfredsstillende arbejdsgange i relation til dokumentationsarbejdet, herunder viden om VAR og lokale vejledninger. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med borgernes besøgsplaner, men at medarbejdere og ledelse ikke er bekendte med kravet til oprettelsen af handlingsanvisninger på klippekortsydelser.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at medarbejderen i forbindelse med observationsstudiet ikke sikrer korrekt handskeskift efter uren procedure, og at medarbejderen ikke foretager afspritning af hænderne imellem handskeskift. Desuden bemærker tilsynet ifm. medarbejderinterviewet, at en social- og sundhedsassistent bærer neglelak på flere negle.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der sikrer, at medarbejderne kender til - og efterlever de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet bemærker en borgers grundlæggende utilfredshed med hjælpen til både plejen og til de praktiske opgaver. Herudover, at borgerens hjemlige forhold vurderes med et øget behov for rengøring og struktur.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer afdækning af borgerens aktuelle behov og utilfredshed, så borgeren i højere grad oplever tryghed, nærvær og livskvalitet ifm. Attendos opgavevaretagelse. Herudover at borgeres hjemlige forhold i højere grad sikres varetaget.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke er vidende om, hvor de kan tilgå informationen i Cura
vedrørende fravalget af genoplivning.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer medarbejdernes introduktion til temaet "livets afslutning" i Cura, så medarbejderne er vidne om hvor de kan læse omkring fravalget af genoplivning.

Tilsynet bemærker, at medarbejdere og ledelse ikke er bekendte med opgaven vedrørende oprettelse af handlingsanvisning på klippekortsydelsen i den enkelte borgers journal.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne fremover sikrer, at der oprettes en handlingsanvisning på klippekortsydelsen i den enkelte borgers journal.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data: Der blev ikke fundet anledning til anbefalinger ved tilsynet i 2022</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen orienterer tilsynet om, hvad de har særligt fokus på i deres kvalitetsarbejde samt hvordan disse indsatser er prioriteret.</p> <p>Attendos kvalitetsudvikler har udviklet en kompetencematrix, som er et fagligt værktøj til at kompetencescreene medarbejdernes individuelle kompetencer ifm. MUS-samtalerne. Kompetencescreeningerne tager afsæt i medarbejdernes arbejdsopgaver og ansvarsområder samt bidrager med et fokus på af afdække, medarbejdernes behov for yderligere viden og uddannelse.</p> <p>Efterfølgende tilrettelægger ledelsen uddannelsestilbud og sidemandslæring indenfor de områder, som indbyrdes er blevet afdækket ifm. samtalerne.</p> <p>Ledelsen følger herefter op på medarbejdernes udvikling i det efterfølgende år. Der har f.eks. været afholdt førstehjælpskurser, dokumentationsundervisning og forflytningskurser for medarbejderne.</p> <p>Ydermere er der etableret et samarbejde med værdighedsrejseholdet, som skal undervise ti udvalgte medarbejdere i Attendo, hvor undervisningen vil forløbe over de næste seks måneder.</p> <p>De ti medarbejdere, som tiltænkes tilknytning til værdighedsrejseholdets undervisningsforløb, vil efterfølgende skulle varetage rollen som værdighedsambassadører for den resterende hjemmeplejegruppe, herunder varetage sidemandsoplæring og afholde faglige oplæg på personalemøder.</p> <p>Derudover er der et løbende fokus på at sikre en korrekt dokumentationspraksis, og i den forbindelse har Attendo implementeret nye CURA-telefoner for alle medarbejdere, som de fremover skal dokumentere på i hverdagen. To medarbejdere varetager opgaven med at implementere og vejlede medarbejdergruppen og nyansatte i anvendelsen af telefonerne, så der derved sikres en ensartet dokumentationspraksis og en korrekt opsætning.</p> <p>Ledelsen har fokus på at fastholde daglige triagemøder, hvor der foretages triage ifm. morgenmøderne. I forlængelse af møderne vejledes der derudover også i dokumentationspraksis, herunder bistår den daglige leder med sidemandsoplæringen. Tilmed er der udviklet en fast skabelon som medarbejderne kan tage udgangspunkt i, når medarbejderne skal udarbejde besøgsplaner eller oprette observationer med tilknytning til de relevante overskrifter.</p> <p>En medarbejder har udviklet et idekatalog, hvor medarbejderne kan søge inspiration til, hvordan et stykke smørrebrød korrekt skal anrettes, hvilket borgerne har taget godt imod.</p> <p>Det er ledelsens opfattelse, at der er et positivt arbejdsmiljø, hvor medarbejderne tilkendegiver at trives og hvor de udviser stor arbejdsglæde. I den forbindelse varetager medarbejderne selv deres planlægning og det er ikke et fastsat krav til medarbejderne, at de skal være tilknyttet i faste weekendvagter. Derudover er der fleksible mødetider for de medarbejdere, som har behov for dette.</p>

Disse arbejdsmiljøtiltag har medvirket til at sikre en bedre trivsel samt medvirket til at bidrage positivt til rekrutteringsprocessen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for kvalitetsarbejdet i Attendo, herunder et fokus på udviklingen af medarbejderkompetencer samt en særlig ansvarstildeling for de medarbejdere, som tilkendegiver et ønske for dette. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen arbejder med fokus på borgerværdighed, medarbejdertrivsel samt at der sikres et tilstrækkeligt grundlag for, at medarbejderne kan vejledes ift. dokumentationsopgaven.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Ledelsen redegør for, hvordan de har organiseret kvalitetsarbejdet, hvilket varetages i samarbejde med Attendos kvalitetsudvikler og af ledelsen. Kvalitetsudvikleren varetager fællesundervisning af medarbejderne samt sidemandsoplæring indenfor faglige temaer og arbejdsgange. Kvalitetsudvikleren afholder månedlige sparringsmøder med ledelsen, hvor strategien for det kommende kvalitetsarbejde bliver diskuteret og tilrettelagt.

Attendo benytter deres interne kvalitetssystem, hvor data for kvalitetsarbejdet bliver beskrevet og løbende følger både ledelsen og kvalitetsudvikleren de målbare data, for derved at synliggøre tendenser og udvikling, eksempelvis data fra de systematiske auditeringer.

For at sikre kvaliteten og stabiliteten for hele døgnet, er der etableret en ansvarshavende funktion for driften i weekenden, heraf er det social og sundhedsassistenterne, som varetager denne opgave. Opgaverne består bl.a. i at varetage den koordinerende rolle for medarbejdergruppen, samt at varetage udskrivelses-korrespondancer fra hospitalerne og i at sikre at evt. borgerudskrivelser bliver planlagt til at få aflagt et akut hjemmebesøg.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis har fokus på kvalitetsarbejdet, herunder deres arbejde med målbare data bl.a. i form af systematiske auditeringer samt deres månedlige strategimøder med kvalitetsudvikleren. Det er tilsynets vurdering, at Attendos kvalitetsarbejde tilmed fokuserer på borgerforløb og sektorovergange, idet der er oprettet en ansvarshavende funktion, som dagligt sikrer fokus på f.eks. korrespondancer og udskrivelser.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ingen ønsker til tilsynet.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie af personlige pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>De to medarbejdere taler med borgeren i en venlig og respektfuld tone, som er tilpasset borgerens udtrykte ønsker om, hvordan tingene skal foregå. Borgerens partner er tillige til stede under plejeforløbet og giver også udtryk for, hvordan hun synes tingene skal gøres. Medarbejdere udviser ro og lytter opmærksomt til partneren, samtidig med at fokus fastholdes på borgeren og hvor medarbejderne bidrager til, at der ikke tales hen over hovedet på borgeren i samtalen med borgerens partner.</p> <p>Der anvendes en del humor i kommunikationen imellem borgeren og de to medarbejdere og borgeren griner flere gange, når medarbejderne laver sjov med ham. De to medarbejdere taler i begrænset omfang med hinanden, men fastholder fokus på borgeren.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder</u></p> <p>Medarbejderen ringer på, åbner døren og råber "Hej det er mig" hvorefter borgeren siger "Nå der er du" og smiler stort. Det er tydeligt, at trods borgerens kognitive funktionsnedsættelse, så genkender borgeren medarbejderen og er glad for gensynet. Medarbejderen kommunikerer med korte og præcise sætninger og har øjenkontakt med borgeren, når de to taler sammen.</p> <p>Medarbejderen og borgeren har undervejs en dialog om hverdagsrelaterede emner, eksempelvis er borgeren optaget af, hvordan vejret arter sig.</p> <p>Medarbejderen roser og anerkender borgeren undervejs og siger f.eks. "Dit hår sidder altid så flot", hvortil borgeren griner.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlige pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren, hvor borgeren kender rutinerne og derfor samarbejder aktivt med medarbejderne. Borgeren udtrykker løbende sin mening om, hvordan tingene skal foregå og medarbejderen følger borgerens ønsker, bl.a. borgerens ønske om ekstra opmærksomhed på hudproblemer på udsatte steder og smerter i ryg og ben. Borgeren kvitterer med et "godt", når medarbejderne følger borgerens anvisninger.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder</u></p> <p>Plejen gennemføres efter faste rutiner, som medarbejderen hele tiden støtter borgeren i at huske, da hun har en kognitiv funktionsnedsættelse. Medarbejderen arbejder i et tempo, der er tilpasset borgeren, men tager samtidigt hensyn til at borgeren sidder afklædt i kortest mulig tid, idet at hun fryser.</p> <p>Medarbejderen vælger tøj til borgeren, men hun holder den bluse, hun har valgt, op foran borgeren, hvortil borgeren udbryder "Nej hvor er den flot", hvilket medarbejderen medgiver.</p>

Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlige pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne sikrer, at borgerens ressourcer er inddraget i det omfang, borgeren kan. Medarbejderne guider bl.a. borgeren i at løfte benene og vende sig om på siden i forbindelse med plejen og påklædningen i sengen.</p> <p>I forbindelse med, at borgeren skal op at stå ved special-rollatoren, er medarbejderne opmærksomme på, at give borgeren god tid og siger bl.a. <i>"Nu giver du dig bare god tid og siger til, når du er klar til at komme op at stå"</i>. I forbindelse med den efterfølgende forflytning med rollatoren, guider medarbejderne borgeren til at komme ind i stuen, bakke tilbage og sætte sig i hendes stol.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder</u></p> <p>Medarbejderen anvender guidning i sin tilgang til borgeren under plejeforløbet, bl.a. i forbindelse med, at borgeren skal forflytte sig, hvor medarbejderen guider borgeren trin for trin ifm. forflytningen.</p> <p>Medarbejderen yder kompenserende pleje i forbindelse med den personlige hygiejne, men inddrager i stedet borgeren i forbindelse med påklædning, hvor hun bl.a. selv holder BH'en og guides til at strække armene i forbindelse med, at blusen tages på. Medarbejderen hjælper desuden borgeren med at gøre tandbørsten klar og borgeren siger <i>"Er den til tænderne"</i>, hvilket medarbejderen bekræfter og borgeren børster herefter selv hendes tænder.</p> <p>Borgeren forflytter sig herefter selvstændigt til stuen, hvorefter medarbejderen går i køkkenet for at tilberede morgenmaden.</p>
----------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne i begge observationsstudier, på særdeles tilfredsstillende vis, mødes med en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og plejen udføres med udgangspunkt i borgerens ønsker, vaner og behov. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne i de to observationsstudier har et stort kendskab til borgernes ressourcer og arbejder rehabiliterende i plejesituationerne.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

<p>Emne: Organisering af arbejdet</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie af personlige pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Plejeforløbet er tilrettelagt hensigtsmæssigt i forhold til borgernes funktionsniveau, boligens fysiske udformning og medarbejdernes arbejdsmiljø. Medarbejderne arbejder med borgerens hjælpemidler på rutineret vis. Plejeforløbet gennemføres uden unødige afbrydelser, idet medarbejderne har alt, hvad de skal bruge indenfor rækkevidde og ikke bliver afbrudt af telefoner.</p> <p>De to medarbejdere har en klar rollefordeling, hvor tilsynet bemærker, at den mandlige medarbejder har den primære kontakt med borgeren, hvilket virker hensigtsmæssigt, idet de to indbyrdes har en særlig jargon og kontakt.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder</u></p> <p>Borgeren hjælpes på toilettet og får tid for sig selv. Imens finder medarbejderen plejemedier frem. Plejen er tilrettelagt hensigtsmæssigt i forhold til borgerens kognitive funktionsnedsættelser og hele plejeforløbet foregår således på borgers badeværelse, selvom pladsen er trang.</p>
--	--

Under afklædning af borgeren får medarbejderen trykket på borgerens nødkald og der ringes efterfølgende op fra centralen. Borgeren bliver kortvarigt lidt forvirret over hvad der foregår, men medarbejderen optræder helt rolig og svarer centralen, at opkaldet var en fejl og forklarer borgeren at opkaldet ikke betyder noget. Herefter er borgeren rolig og afslappet igen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen i de to observationsstudier på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie af personlige pleje ved to medarbejdere

Borgerens partner rydder op efter morgenplejen. Medarbejderne tager skrald med ud på vejen.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder

Medarbejderen fortæller, at når hun har serveret morgenmad for borgeren, så skal hun varetage borgerens rengøring. I forlængelse heraf, har borgeren ønsket klippekortsydelse med ekstrarengøring af køleskab og hygge med kaffe og snak sammen med medarbejderen. Medarbejderen beskriver desuden, at hun afslutter besøget med at tilberede borgerens varme frokost og forbereder smørrebrød til borgerens aftensmad.

Personlig

støtte og pleje

Observationsstudie af personlige pleje ved to medarbejdere

Medarbejderne har påbegyndt plejen af borgeren ved tilsynets ankomst.

Borgeren får hjælp til øvre- og nedre hygiejne i sengen, da han ikke kan komme ud på badeværelset i boligen. Plejen udføres efter gældende faglige retningslinjer, der vaskes fra rent til urent. Efter den personlige pleje hjælpes borgeren op at sidde på sengekanten og støttes til påklædning.

Begge medarbejdere er i ført engangsforklæde og bærer engangshandsker. Medarbejderne er bevidste om de hygiejniske retningslinjer og foretager relevante handskeskift.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder

Borgeren tilbydes indledningsvist toiletbesøg. Efterfølgende hjælper medarbejderen borgeren ble og natsokker af, imens borgeren sidder på toilettet. Herefter får borgeren tid til at være alene på toilettet.

Efter lidt tid for sig selv, hjælpes borgeren natkjolen af og borger får hjælp til at blive vasket på overkroppen. Medarbejderen er opmærksom på vask og grundig aftørring af udsatte hudområder. Borgeren hjælpes tøj på, vask af ansigtet og tandbørstning. I forbindelse med forflytning til håndvask siger borgeren "Jeg er så bange for at falde" og medarbejderen svarer omsorgsfuldt, at hun nok skal passe på borgeren.

Medarbejderen er iført handsker, men ikke engangsforklæde i forbindelse med plejen. Medarbejderen skifter ikke handsker efter udførelsen af nedre hygiejne,

men først efter, at borgeren er hjulpet med rent tøj på. I forbindelse med handskeskiftet, af spritter medarbejderen ikke hænderne, før de nye handsker tages på. Medarbejderen beskriver efterfølgende, at det var en forglemmelse, at handskeskiftet skete for sent, og at hun ikke sprittede hænder imellem handskeskift. Medarbejderen beskriver, hvordan hun ellers er en flittig bruger af håndsprit og viser tilsynet sin håndsprit i uniformslommen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på meget tilfredsstillende vis med hensyntagen til borgernes behov og ønsker. Plejen udføres generelt i henhold til gældende retningslinjer og en god faglig praksis. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderen ikke sikrer korrekt handskeskift efter uren procedure, og at medarbejderen ikke foretager korrekt håndhygiejne i form af håndsprit, imellem handskeskift.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data:</p> <p>Fire ud af fem borgere tilkendegiver tilfredshed med Attendos hjælp til at sikre borgernes tryghed og til at give dem livskvalitet i deres hverdag.</p> <p>En af borgerne fortæller til tilsynet <i>"...jeg har frem til april i år haft massiv hjælp fra Attendo til min terminale hustru. Jeg var yderst tilfreds og tryk ved den hjælp, vi fik. Tiderne blev overholdt og vi fik desuden kompetent støtte til at rekvirere hjælpemidler"</i>.</p> <p>En anden borger fortæller, at ham og hans hustru altid mødes af imødekommende medarbejdere, som er hjælpsomme og meget <i>"fremkommelige"</i>, de oplever det tryghedsskabende at medarbejderne overholder tidspunkterne for de aftalte besøg og at medarbejderne er vidende omkring arbejdsopgaverne.</p> <p>En tredje borger fortæller, at hun modtager hjælp til praktiske opgaver, hvilket medvirker til, at hun oplever en øget livskvalitet og et større personligt overskud.</p> <p>Den fjerde borger tilkendegiver <i>at være meget tilfreds med hjælpen fra Attendo "Jeg har lige haft et brud i overarmen i maj måned og havde i den forbindelse mere hjælp, end jeg modtager nu. Den hjælp var jeg også tilfreds med. Nu får jeg kun hjælp til rengøring hver 14. dag"</i>.</p> <p>En borger italesætter utilfredshed og føler sig ikke tryk ved hjælpen, idet borgeren oplever, at medarbejderne indimellem ankommer meget sent og at han ikke altid modtager besked, når medarbejderne er forsinkede. Borgeren har ytret et ønske om at kunne blive ringet op en times tid inden, at medarbejderne ankommer, men oplever fortsat ikke, at han bliver kontaktet, hvilket medvirker til at gøre borgeren frustreret, idet han venter forgæves og idet det påvirker hans livskvalitet i negativ grad.</p>
<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Fire borgere fortæller, at de oplever en tilstrækkelig mulighed for selvbestemmelse i samarbejdet med Attendo. En borger udtaler <i>"...det er jo mig, der bestemmer, så jeg er meget opmærksom på at tage det i opløbet, hvis det skulle opstå, hvilket ikke har været tilfældet"</i>.</p>

Alle fire borgere fortæller, at hjælpen er veltilrettelagt efter borgernes individuelle ønsker, så de oplever ikke, at deres behov for hjælp påvirker deres hverdag.

En borger har oplevelsen af, at medarbejderne ikke altid lytter til hans behov og at de ikke altid tager sig tid til, at lade ham tale færdig, hvilket påvirker borgeren negativt. Borgeren har dog oplevelsen af, at medarbejderne altid spørger borgeren, inden medarbejderne starter på en opgave.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at fire ud af fem borgere tilkendegiver, at de oplever tryghed og en øget livskvalitet i samarbejdet med Attendo. De fire borgere har ligeledes oplevelsen af at have selvbestemmelse og medindflydelse i deres hverdag.

Det er tilsynets vurdering, at en borger ikke oplever at modtage den hjælp, han er visiteret til indenfor den aftalte tid, hvilket påvirker ham i hans hverdag, ydermere har borger en oplevelse af, at aftaler ikke altid overholdes og at medarbejderne ikke altid optræder lyttende.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>To ud af fem borgere modtager aktuelt ikke hjælp til personlig pleje og støtte. Tilsynet spørger de resterende borgere, om de får den rette hjælp til personlig pleje og støtte, som de har behov for, hvoraf to ud af tre borgere fortæller, at de er meget tilfredse med hjælpen. En borger udtaler <i>"ja bestemt og jeg klarer selv strømperne, når jeg er i sommerhuset. Det er lidt besværligt, men det går. Jeg klarer stort set alt selv og gør derfor det, jeg selv kan"</i>.</p> <p>En borger modtager aktuelt ikke hjælp til personlig pleje, men modtog tidligere på året hjælp til at få varetaget den personlige pleje og denne hjælp var tilfredsstillende.</p> <p>En anden borger italesætter en utilfredshed med hjælpen, idet medarbejderne ikke altid har den nødvendige tid til, at han oplever hjælpen som tilstrækkelig, hvilket gør ham usikker.</p> <p>Alle fem borgere er bekendte med, hvor de skal henvende sig ved en eventuel klage, idet de vil tage kontakt til Attendos planlægger eller til ledelsen. En borger siger, at der bestemt ikke er noget at klage over og en anden borger har tidligere henvendt sig, hvilket medførte en positiv oplevelse.</p>
<p>Observation</p>	<p>Samtlige fem borgere fremstår soignerede og veltilpasse. I fire ud af fem tilfælde fremstår hjemmet tilmed rent og ryddeligt. En borger har netop haft rengøringsbesøg og hjemmet fremtræder rent og pænt.</p> <p>Et hjem fremstår med et øget behov for rengøring og struktur, idet hjemmet bærer præg af manglende orden. Møbler er dækket med tøj og div genstande, hvilket medvirker til, at borgeren hverken kan sætte sig i sofaen eller på stole og borgeren italesætter dette som problematisk. Det er tilsynets oplevelse, at borgeren ikke selv har ressourcer til at varetage oprydningen og vedligeholdelsen af hjemmet i en tilstrækkelig grad. Desuden er der i borgerens køkken en manglende tilfredsstillende rengøringsstandard, idet der observeres en stor mængde hverdagsaffald, et urent køkkengulv og en større mængde beskidt service. Borgeren er visiteret til hjælp til rengøring.</p>

Kontinuitet i støtten

Fire ud af fem borgere oplever en tilstrækkelig kontinuitet i hjælpen, idet det generelt er de samme medarbejdere, som varetager besøgene ude hos borgerne. En borger har igennem længere tid modtaget hjælp fra den samme medarbejder, da der specifikt er indgået en aftale omkring dette med ledelsen.

To borgere har igennem sommeren oplevet flere forskellige medarbejdere, men borgerne er selv opmærksomme på, at det skyldes sommerferien, og at de udtrykker forståelse herfor.

En borger har desuden oplevelsen af, at personalet på kontoret optræder meget imødekommende, i tilfælde af, at hun f.eks. har behov for at aflyse rengøringsbesøget.

En ud af fem borgere oplever, at tidspunkterne for hjælpen ikke altid overholdes og at han ikke modtager besked på medarbejdernes forsinkelser.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der i fire ud af fem tilfælde opleves en sammenhæng mellem medarbejdernes støtte og borgernes behov, idet de fire borgere tilkendegiver tilfredshed med hjælpen samt at der opleves en stabil kontinuitet og punktlighed fra medarbejdernes side. Det er tilsynets vurdering, at en borger ikke har samme oplevelse omkring medarbejdernes punktlighed, samt at borgerens behov for struktur og rengøring ikke vurderes tilstrækkelig opfyldt, hvilket tilsynet efterfølgende har videreformidlet til ledelsen.

Tilsynet vurderer, at samtlige fem borgere er bekendte med deres klagemuligheder og er vidende om at kunne henvende sig til kontoret eller til ledelsen.

3.3.3 Mål 3: Kontakt**Emne:**

Kontakten til medarbejdere

Data:

Fire ud af fem borgere oplever at kontakten til medarbejderne forløber på en respektfuld og ligeværdig måde. De beskriver at medarbejderne fremstår imødekommende og udviser respekt for deres privatliv og deres personlige grænser. En borger udtaler ”... medarbejderne er ualmindeligt søde og taler så pænt til mig”.

En borger og hans hustru fortæller meget begejstret omkring deres omsorgsbesøg, som forløber to gange om ugen. Her har borgeren mulighed for at tale med en medarbejder, alt imens hans hustru er på ærinder ude i byen. Borgeren taler ofte med medarbejderen omkring hans tidligere arbejdsliv og drøfter forskellige hverdagstemaer, som er til stor glæde for borgeren.

En borger fortæller om oplevelsen af, at medarbejderne ofte virker fortravlede og arbejder i et hektisk tempo, hvilket medvirker til at gøre borgeren utilpas. Desuden opleves medarbejderne indelukkede og borgeren efterspørger en større grad af nærvær og dialog. Dog har borgeren oplevelsen af, at medarbejderne altid fremtræder høflige og respektfulde i deres væremåde.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at alle fem borgere tilkendegiver, at kontakten til medarbejderne forløber meget tilfredsstillende, idet medarbejderne fører en respektfuld og ligeværdig dialog med borgerne. Det er tilsynets vurdering, at en borger beskriver en oplevelse af at blive påvirket af medarbejdernes fortravlede- og hektiske tilstedeværelse, ydermere at borgeren efterspørger en større grad af nærvær og dialog.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Ingen af de interviewede borgere modtager madservice.
---------------------------------	---

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvad Attendo har særligt fokus på i kvalitetsarbejdet, herunder et dagligt fokus på kerneopgaven og borgerens tilfredshed, som medarbejderne beskriver som en grundlæggende overvejelse i deres omsorgsarbejde. Borgertilfredsheden understøttes af en høj grad af kontinuitet, hvor medarbejderne giver eksempler på at identificere borgernes behov, at have fokus på det relationelle arbejde samt at sikre borgernes tilfredshed med hjælpen og plejen. Medarbejderne og ledelsen drøfter løbende borgernes kompleksitet og i forlængelse deraf sikres, at medarbejderne har de rette kompetencer til at kunne varetage opgaverne. Mødefora så som triage og kompetencescreeningerne understøtter, at medarbejderne får mulighed for at efterspørge ny viden og sparring hos deres leder. I den forbindelse er der fokus på specifikke opgaveoverdragede kompetencer, så som støttestrømper, hvor medarbejderne oplæres inden opgaven kan varetages.</p> <p>Der er i høj grad fokus på dokumentationsarbejdet og der udarbejdes tiltag på forskellig vis, som medvirker til at understøtte medarbejderne i at kunne dokumentere korrekt. F.eks. modtager medarbejderne løbende undervisning i dokumentationsopgaven. Der er udviklet tjeklister og skabeloner, der agerer hjælperedskaber til at sikre, at medarbejderne får dokumenteret korrekt og fyldestgørende. Der er en fælles opmærksomhed på, at alle afløser har en aktiv Cura-adgang og i tilfælde af, at en afløser eller vikar ikke har, så kan de ansvarshavende kontaktes og efterfølgende formidle en midlertidig adgang. I den forbindelse udarbejder medarbejderne en mail til ledelsen, til deres orientering.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at ledelsen faciliterer et dagligt morgenmøde hvor der foretages triage og fordeles arbejdsopgaver med udgangspunkt i kompleksitet, kontinuitet og kompetencer.</p> <p>Ingen af de interviewede medarbejdere er tilknyttet den forestående undervisning af værdighedsrejseholdet, men de oplyser, at de er orienteret omkring tiltaget. Endeligt fortæller medarbejderne om et godt indbyrdes arbejdsmiljø, hvor kollegerne sparrer og hjælper hinanden.</p>
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, at der opleves overensstemmelse i indsatserne mellem lederinterview og medarbejderinterview, herunder fokus på borgertilfredshed, medarbejderkompetencer, dokumentationsarbejdet samt en systematisk mødestruktur.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne redegør for deres refleksioner omkring, hvad der er vigtigt i kommunikationen med borgerne, herunder at udvise respekt, at optræde ydmygt og at være opmærksom på at identificere borgerens problemstillinger.</p> <p>En medarbejder beskriver overvejelser i forhold til, at det er vigtigt ikke at virke fortravlet og ikke at stresser borgeren med et hektisk arbejdstempo, også selvom medarbejderen kan opleve at have travlt. En anden medarbejder italesætter et fokus på at investere tid til at skabe en sund og tryk relation med borgeren, f.eks. gennem hverdagsopgaver eller ifm. plejen, hvor medarbejderen vil sikre at føre nærværet i øjenhøjde.</p> <p>Plejen og medarbejdernes tilgang tilpasses på særlig vis, når de varetager behov hos borgerne med demenssygdomme, her er der fokus på den gensidige nonverbale kommunikation, herunder anvendelsen af korte sætninger, borgerens ansigtsmimik samt på at anvende spejling ifm. motivation til eksempelvis tandbørstning eller til den personlige pleje. Derudover anvendes ofte en kærlig berøring på skulder og ryg.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>For at medarbejderne yder et tilfredsstillende samarbejde med borgerne, så sikrer de altid at spørge ind til borgerens ønsker og trivsel og via dialog at sikre, at borgerne modtager den nødvendige hjælp og støtte.</p> <p>Medarbejderne redegør på tilstrækkelig vis for at være bevidste om borgernes selvbestemmelsesret og for hvordan de sikrer, at denne altid respekteres. Derudover er medarbejderne opmærksomme på at involvere borgerne i de arbejdsopgaver, som medarbejderen er ankommet for at løse. Herunder løbende at fortælle om de trinvis tiltag, som medarbejdere udfører, for derved at holde borgeren orienteret samt sikre tryk for borgeren. Der tages hensyn til borgernes egne ønsker og vaner, så borgerne derved ikke får en oplevelse af manglende ligeværdighed.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne redegør for, at der i relation til principperne for den hverdagsrehabiliterende tilgang, er et fokus på borgerens hjælp til selvhjælp, herunder at medarbejderne motiverer borgerne til at varetage og samarbejde omkring de opgaver, som de selv formår at deltage i. En medarbejder fortæller, at han ofte tilbereder måltider sammen med borgerne og at der generelt er et fokus på at udføre opgaverne i fællesskab, for derved at vedligeholde borgernes egne ressourcer bedst muligt.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at hverdagsrehabiliteringen også indebærer et fokus på at motivere borgerne til forflytninger og gangtræning i hjemmet, herefter redegør medarbejderen for overvejelser omkring at sikre, at borgeren har de nødvendige hjælpemidler og at hjemmet er indrettet med fokus på faldforebyggelse.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Tilsynet spørger medarbejderne om, hvordan de kan fremsøge informationer i Cura vedrørende borgernes fravalg af genoplivning, hvilket medarbejderne ikke kan redegøre for. Medarbejderne er dog bekendt med, at fravalget af genoplivning, kun må besluttes af borgeren selv i samråd med borgerens praktiserende læge.</p>

Samarbejde

Medarbejderne redegør for at have fokus på kontinuitet, herunder at sikre at fordele borgerne med fokus på "faste ruter", så borgerne i størst muligt omfang får besøg af de medarbejdere, som de kender. I den forbindelse varetager medarbejderne selv planlægning og fordeling af dagens besøg og arbejdsopgaver imellem hinanden, hvilket bliver udført ifm. de daglige morgenmøder. I forlængelse af møderne modtager medarbejderne også vigtige beskeder fra planlæggerne, idet planlæggerne altid læser og videreformidler observationer og korrespondancer inden medarbejdergruppen møder ind. F.eks. beskrivelser fra nattevagten eller beskeder omkring planlagte udskrivelser fra sygehus eller genoptræningsenhed.

I forbindelse med de systematiske triagemøder, så sikrer medarbejderne at få ajourført dokumentationen i tilfælde af, at en borger lider et funktionstab eller bliver udskrevet fra sygehus. Derudover fortæller medarbejderne om et tilfredsstillende samarbejde med Københavns Kommunes hjemmepleje og hjemmesygepleje, idet disse altid er tilgængelige og kan kontaktes mhp. opfølgning eller sparring omkring et borgerforløb.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for deres refleksioner og arbejdsgange relateret til temaerne kommunikation, borgerinddragelse, selvbestemmelse og samarbejde. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke er vidende om, hvor de kan fremsøge informationen omkring borgerens fravalg af genoplivning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer at skabe tryghed og sikkerhed for borgerne i hverdagen, herunder overvejelser omkring altid at banke på, inden de låser sig ind, at bære id-kort og korrekt uniform, samt altid at præsentere sig ved navn ude i entreen. En af medarbejderne har aftaler med flere af hendes faste borgere, idet hun altid kontakter dem 10 minutter, før hun ankommer, hvilket har givet borgerne en høj grad af tryghed.

En anden medarbejder fortæller om sine overvejelser omkring forebyggelse af fald f.eks. ved at rydde gangarealer for potentielle farer samt at fjerne skrald og pap. Derudover har medarbejder en opmærksomhed på altid at aftørre toilet og badeværelsesgulv efter bad.

Der er fokus på at forebygge potentielle tryksår ved at udføre korrekt forflytnings- og lejringssteknik, observere udsatte hudområder, anmode om vekselryksmadras og undgå folder på tøj og lagen. I tilfælde af rødme og et begyndende tryksår, så vil medarbejderne inddrage hjemmesygeplejen.

Urinvejsinfektioner forebygges ved hyppige bleskift, en korrekt nedre hygiejne samt ved at motivere til et øget væskeindtag.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres opmærksomhed på at forebygge faldulykker, tryksår og infektioner.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p>Emne:</p> <p>Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan deres arbejde tilrettelægges således, at støtten kan udføres mest hensigtsmæssigt og uden unødige afbrydelser hos borgeren, idet medarbejderne altid sikrer sig at være velinformerede og velforberedte inden besøget opstartes. Indimellem sparrer medarbejderne indbyrdes på morgenmøderne, så konkrete arbejdsgange og fif kan videreformidles. Hertil vil medarbejderne orientere sig i borgerens besøgsplaner og sikre sig at læse evt. observationsnotater fra de foregående dage. Når plejen udføres, så forbereder medarbejderne altid, at de relevante remedier er til rådighed, så som tøj og plejesager, inden plejen igangsættes. I forlængelse deraf, fortælles der om en opmærksomhed på at sætte medarbejdertelefonen på lydløs, samt ikke at besvare telefonopkald i hjemmene eller på trappeopgange, hvor der skal drøftes personfølsomme oplysninger.</p> <p>I tilfælde at ændringer i en borgers tilstand, så vil ledelsen eller hjemmesygeplejen altid blive kontaktet.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de tilstræber at dokumentere efter hvert besøg, så dokumentationen derved sikres at være tidstro. I den forbindelse oplever medarbejderne gode muligheder for at kunne foretage dokumentationen, enten i hjemmet, i bilen eller i opgange. I tilfælde af, at der opleves udfordringer med at kunne tilgå Cura, så vil medarbejderne notere deres observationer på deres medarbejdertelefoner og efterfølgende indføre oplysningerne i Cura, når systemet igen fungerer.</p> <p>Der beskrives tilfredsstillende muligheder for at kunne efterspørge vejledning og sparring ift. dokumentationsopgaven, enten indbyrdes imellem medarbejderne, ved planlæggeren eller hos ledelsen.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Interne vejledninger og instrukser kan forefindes på medarbejderkontoret og er organiseret systematisk i ringbind. Derudover er der påsat dokumentationsvejledninger på skrivebordene i mødelokalet, som beskriver de enkelte dokumentationskrav og hjælper med inspiration til kategorier og standard søgeord.</p> <p>Medarbejderne er bekendte med at kunne tilgå KK-intra og oplever desuden en støtte ved at have uddannelsesbøger fra SOSU-skolerne til rådighed på kontoret. VAR-portalens benyttes jævnligt, hvor medarbejderne fortæller, at videomaterialet er meget anvendeligt.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter serviceloven samt for tilfredsstillende arbejdsgange i relation til dokumentationsarbejdet. Ydermere vurderer tilsynet, at medarbejderne tilkendegiver deres viden omkring lokale instrukser og vejledninger samt om at kunne tilgå KK-intra og VAR portalen.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p>Emne:</p>	<p>Data:</p>
---------------------	---------------------

Besøgsplan	Medarbejderne fortæller på korrekt vis om opbygningen af borgernes besøgsplaner, herunder at indsatserne skal være handleanvisende beskrevet for de opgaver, som skal varetages hos den enkelte borger. Desuden skal besøgsplanerne tage afsæt i individuelle beskrivelser og være individuelt tilpasset til den enkelte borger. Der er fokus på at indsatserne skal være med korte beskrivelser, så medarbejder let og sikkert kan orientere sig, ydermere at beskrivelserne relaterer sig til hjælpen for hhv. dag, aften og nat.
Handlingsanvisninger	Tilsynet spørger medarbejderne om, hvorvidt de er bekendte med handlingsanvisninger og om de benytter disse i deres arbejde, f.eks. ifm. klippekortsydelser. Det er tilsynets opfattelse, at medarbejderne ikke er vidende om at kunne tilgå handlingsanvisninger på klippekortsydelser. Efterfølgende drøftes ovenstående med Attendos ledelse, som ligeledes bekender, at de ikke er vidende om at skulle oprette handlingsanvisninger på klippekortsydelser.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med borgernes besøgsplaner, men at medarbejdere og ledelse ikke er bekendte med kravet vedr. oprettelsen af handlingsanvisninger på klippekortsydelser.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Data: Intet at bemærke
---	----------------------------------

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

Københavns Kommune har i ”Tilsynskoncept 2023” fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

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

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

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

2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2023". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

De anmeldte tilsyn gennemføres af tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig/sundhedsfaglig baggrund.

5. Yderligere oplysninger

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeutfaglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungdoms- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Vi er meget tilfredse, og vi er meget ops på den borger, som ikke var helt tilfreds, dog vil vi også sige, at borger selv har aflyst flere gange, og at det er yderst kompliceret at få lov at lave noget hos ham, eller få lov at flytte hans ting i hjemmet.

Samtidig oplever vi, at han på dagen flere gange har ønsket at ændre tiden for besøget - hvilket kan være vanskeligt for os i forhold til planlægning af ruter. Men jeg ved ikke om man tager forbehold for det i forhold til hans oplevelse af situationen?

Når det så er sagt, så vil vi have langt mere fokus på denne borger og andre med lignende situation.

BDO: Taget til efterretning, der rettes ikke i rapporten.

De bedste hilsner



Virksomhedschef
Mia Marquardt

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

