

Tilsynsrapport

# Københavns Kommune

Socialforvaltningen, Borgercenter  
Hjemmepleje

Privat leverandør Attendo

Uanmeldt tilsyn  
Maj 2018

# INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudie	7
3.3	Interview med borgere	9
3.4	gruppelInterview af medarbejdere	11
4.0	Tilsynets formål og metode	14
4.1	Formål og indhold	14
4.2	Metode	14
4.3	Vurderingsskala	15
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	15
5.0	Yderligere oplysninger	16
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	17

---

## Forord

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

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

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



“

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

# FORMALIA

<b>Leverandørens navn og adresse</b>
Attendo, Bygmestervej 10, 2400 København NV
<b>Leder</b>
Camilla Andersen
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 29. maj 2018
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med ledelsen</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 3 borgere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (3 social- og sundhedshjælpere)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

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

### Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at leverandøren har fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn, og at der arbejdes målrettet med relevante emner i forhold til kvalitetsarbejdet og de kendte risikoområder. Leverandøren oplever visse rekrutteringsvanskeligheder, men har fokus på forskellige indsatser, der skal medvirke til rekruttering af dygtige medarbejdere.

Der arbejdes målrettet med fokus på kompetenceudvikling af personalegruppen, således at disse klædes på til at håndtere målgruppens behov for pleje og omsorg. Tilsynet vurderer, at leverandøren har en organisering, der medvirker til at sikre kvalitet i opgaveløsningen.

Tilsynet foretager observationsstudie af en medarbejder, som yder hjælp til rengøring og støtte til læsning og sortering af post. Tilsynet observerer, at hjælpen i høj grad tager udgangspunkt i borgerens særlige udfordringer og behov. Medarbejderens kommunikation med borgeren sker på en faglig og professionel måde tilpasset den omgangstone, som borgeren bedst profiterer af, og som borgeren også selv anvender. Medarbejderen er systematisk og målrettet i sin tilrettelæggelse af hjælpen og har fokus på medinddragelse af borgerens egne ressourcer. Hjælpen tager højde for borgerens særlige udfordringer. Under udførelse af hjælpen har medarbejderen ligeledes fokus på, at borgerens selvbestemmelsesret og medindflydelse sikres.

Borgerne udtrykker tilfredshed med såvel omfang som kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Borgerne beskriver, at de oplever selvbestemmelse i forhold til tilrettelæggelse af hjælpen. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er bevidste om egne ressourcer, og at de gives gode muligheder for at anvende disse i hverdagen. Alle borgere oplever respektfuld adfærd og kommunikation fra medarbejdernes side. Det er tilsynets vurdering, at der er rettet det nødvendige faglige fokus på de særlige udfordringer, som borgerne har, og at hjælpen tilbydes herefter.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvorledes hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte skal gives ud fra en rehabiliterende tilgang og med fokus på borgernes selvbestemmelsesret og særlige udfordringer. Tilsynet bemærker, at medarbejderne er opmærksomme på at sikre balancen mellem at støtte borgeren i at træffe de rigtige valg i hverdagen samtidig med, at der udvises respekt for borgerens levevis. Medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe tryghed og sikkerhed for borgerne. Medarbejderne italesætter, at kommunikationen med borgerne skal ske på en individuel tilpasset måde og til enhver tid i en respektfuld og anerkendende omgangstone.

Medarbejderne har kendskab til fokusemner i kvalitetsarbejdet.

Der beskrives kendskab til gældende retningslinjer og instrukser og en tilfredshed med arbejdsgange i plejen, hvor medarbejderne finder, at forstyrrelser finder sted på et acceptabelt niveau.

Leverandøren har kun haft få borgere med ydelser efter §83a, og derfor har medarbejderne således begrænset erfaring hermed. I forhold til sygeplejeopgaver vedrørende hjælp til medicinindtagelse kan medarbejderne fagligt redegøre for de nødvendige observationer, inden medicinen udleveres til borgeren.

Tilsynet bemærker, at en nyansat medarbejder er usikker i forhold til, hvorvidt hun har fået udarbejdet et kompetenceskema.

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

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

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en medarbejder har været ansat i to måneder, men har endnu ikke fået udarbejdet kompetenceskema.	Tilsynet anbefaler, at der rettes fokus på at sikre, at nyansatte umiddelbart efter tiltrædelse får udarbejdet kompetenceskema.

# DATAGRUNDLAG

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

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Opfølgning på sidste tilsyn	<p>Ved sidste tilsyn i 2017 fik Attendo anbefalinger i forhold til at sikre medarbejdernes kendskab til hverdagsrehabiliteringsydelse, forebyggelsesområder og interne instrukser.</p> <p>Souschef oplyser, at ovenstående emner ofte italesættes på møder med medarbejderne og finder det som en naturlig del af det daglige arbejde, at der eksempelvis sker italesættelse af forebyggelsesområder, da borgernes kompleksitet nødvendiggør faglig sparring herom.</p> <p>Attendo har netop haft et internt kvalitetstilsyn. Som forberedelse herpå blev de lokale rutiner som eksempelvis misbrug, forgæves gang, nedbrud på it, rehabiliteringsydelse, forebyggelsesområder og lignende gennemgået sammen med medarbejderne.</p> <p>Systemet "VAR" er blevet introduceret for medarbejderne på et møde i februar.</p> <p>Leverandøren har kun haft et par enkelte borgere med rehabiliteringsydelse fra SOF. Begge forløb er afsluttet. Leverandøren oplever, at det har været vanskeligt at motivere borgerne til at gå aktivt ind i rehabiliteringsforløbet. Yderligere er det leverandørens oplevelse, at samarbejdet mellem kommunen og leverandøren omkring rehabiliteringsforløbene bærer præg af, at der stadig mangler lidt mere systematiske arbejdsgange på området. Tilsynet får fremvist udarbejdet handleplan i forhold til opfølgning på tilsynets anbefalinger.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at leverandøren har fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Styrelsen for Patientsikkerhed har netop været på tilsyn, og resultatet heraf var meget tilfredsstillende. Leverandøren fik højeste score.</p> <p>Der er løbende fokus på, at dokumentationsvejene fungerer, men arbejdsgangene omkring arbejdet opleves ind imellem vanskeligt, idet man på borgere fra SOF endnu ikke har mulighed for at arbejde med håndholdte løsninger. Leverandøren samarbejder med flere andre kommuner, hvor der anvendes håndholdte løsninger og ser frem til, at arbejdsredskabet ligeledes implementeres i forhold til borgere fra SOF. Indtil implementeringen heraf er det souschefen, som ajourfører den elektroniske dokumentation, når medarbejderne indrapporterer observationer, der skal dokumenteres i omsorgssystemet.</p>



	<p>Leverandøren er optaget af indarbejdelse af ydelseskataloget og især arbejdet omkring "Tidlig opsporing". Leverandøren er bevidst om betydningen af, at medarbejderne kompetenceudvikles inden for forebyggelsesområdet, da leverandøren kommer i mange hjem som eneste leverandør af pleje og omsorg for komplekse borgere. Emner omkring "Tidlig opsporing" drøftes på personalemøder, hvor der stilles spørgsmål om, hvilke observationer der er vigtige at gøre sig, og hvordan man handler og giver tilbagemeldinger herom. Arbejdet med triageringen to gange ugentligt i 30 minutter ses som et godt arbejdsredskab til arbejdet med forebyggelsesindsatser.</p> <p>Medarbejderne har netop gennemgået proces omkring "Forandringsværdige og bevaringsværdige egenskaber". I et fælles forum er alle medarbejdere blevet bedt om at beskrive deres stærke sider, og hvor de oplever potentiale for udvikling. Tilsynet får fremvist planche, hvor alle medarbejders beskrivelser af ovenstående fremgår. Et af formålene med arbejdet har været at give medarbejderne redskaber til at rumme de indtryk og oplevelser, som de får i løbet af en arbejdsdag, og at man eksempelvis lærer ikke at tage borgeres uløste problemer og udfordringer personligt.</p> <p>Der arbejdes målrettet med fokus på, hvorledes borgerne bedst støttes i deres hverdag samtidig med et fokus på borgernes selvbestemmelsesret og bevidsthed om, at det kun er muligt at udføre den hjælp, som borgeren samtykker til.</p> <p>Tilsynet får fremvist liste med planlagte undervisningsemner for 2018.</p> <p>Leverandøren er pt. i gang med planlægning af forskellige events. Formålet hermed er at skabe fokus på, hvilke muligheder borgerne har for at hente støtte og vejledning i forhold til de udfordringer, de måtte have.</p> <p>Hvert år arbejdes med et udvalgt sikkerhedstema. I 2018 er emnet "Røgalarmer". Der vil blive lavet events med oplæg om emnet, og borgere inviteres hertil. Der uddeles gratis brandalarmer til borgerne. Trygfonden og brandvæsenet er inddraget i eventen.</p>
<p>Kvalitetsarbejdets afspejling af kendte risiko- eller politikområder</p>	<p>På ledelsesplan er der fokus på rekruttering. Det opleves svært at rekruttere dygtige medarbejdere. Der er pt. ledige stillinger hos leverandøren. Souschef beskriver, at man har et gennemarbejdet opstartsprogram med mentorordning, men at man på trods af grundig oplæring er bevidst om, at virksomheden kun kan rumme et vist antal nyuddannede medarbejdere.</p> <p>Der indberettes utilsigtede hændelser via det tilgængelige system. Leverandøren har en kvalitetsgruppe, der arbejder med utilsigtede hændelser. Kvalitetsgruppen indberetter alle hændelser og laver analyser og handleplaner herpå, og arbejdet sker med udgangspunkt i inddragelse af medarbejderne.</p> <p>I eget kvalitetssystem registreres antallet af nødkald, som led i at forebygge borgeres behov for aktivering af nødkald. Det er erfaringen, at nogle gange er det simple handlinger, der skal til for at forebygge borgeres behov for aktivering af nødkald. Leder beskriver eksempler herpå.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren arbejder målrettet med relevante emner i forhold til kvalitetsarbejdet og kendte risikoområder.</p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren arbejder målrettet med fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne, således at disse klædes på til at håndtere målgruppens behov for pleje og omsorg.</p>	



Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Kvalitetsarbejdets organisering i Hjemmeplejen	<p>Ansvaret for at skabe udvikling i kvalitetsarbejdet ligger primært hos leverandørens virksomhedschef og souschef. Den koordinerende sygeplejerske deltager i arbejdet hermed og har blandt andet ansvar for kvalitetsarbejdet omkring sundhedslovsydelserne.</p> <p>Leverandøren har ca. 70-80 borgere fra SOF, hvoraf størstedelen modtager hjælp til praktiske ydelser.</p> <p>Personalesammensætningen er fordelt med ca. 20% social- og sundhedsassistenter og 80 social- og sundhedshjælpere.</p> <p>Alle medarbejdere har et kompetenceskema. Der arbejdes målrettet med disse, således at det sikres, at alle medarbejdere har de nødvendige kompetencer til at udføre de opgaver, de stilles over for. Souschef oplyser, at på trods af, at medarbejdere har uddannelse som social- og sundhedshjælper, så kan man ikke altid forvente, at de har den nødvendige viden i forhold til katheterpleje, hygiejne og medicinudlevering. Medarbejderne har modtaget undervisning, når det har været relevant. Tilsynet får fremvist mappe med kompetenceskemaerne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at leverandøren har en organisering, der medvirker til at sikre kvalitet i opgaveløsningen.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?	Der ønskes et særligt fokus på kontinuiteten og ordentligheden i leveringen af kerneydelser for borgerne.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIE

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Hjælp til rengøring og læsning af post</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren, og borger åbner selv. Der hilses ventligt. Borger smiler ved medarbejderens ankomst. Tydeligt, at de to kender hinanden.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borger har behov for løbende opmærksomhed og anerkendelse for sin indsats. Borger modtager denne på en professionel og omsorgsfuld måde. Borger taler i en noget frisk tone til medarbejderen. Medarbejder kommunikerer på en respektfuld og anerkendende måde og følger på professionel vis den lidt friske tone. Borger virker til at synes godt herom. Der er god dialog imellem de to. Der smiles og grines flere gange.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejder fortæller borgeren om formålet med dagens besøg og sikrer sig, at borgeren er indforstået med dagens plan.
Rehabilitering	Medarbejder motiverer borgeren til at tørre støv af, mens hun selv støvsuger. Borger er ikke interesseret i dette. Medarbejder forsøger flere gange at motivere og overtale borgeren til dette. Fortæller blandt andet, at hun kan se, at bord i stuen er meget støvet og synes, at borger skal rengøre det.

	Borger nægter. Medarbejder bliver mere insisterende i sin motivation og giver borger en klud i hånden og viser ham, hvor det trænger. Borger går i gang og roses for sin indsats. Borger har løbende brug for medarbejders opmærksomhed og anerkendelse, mens han gør rent, og borger får denne på en meget professionel og omsorgsfuld måde. Borger og medarbejder er sammen om rengøring af TV-bænk. Borger brokker sig højlydt undervejs, men medarbejder formår at få borger til at grine over situationen.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der kommunikeres i en respektfuld tone.	
Tilsynet vurderer, at medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor borgerens selvbestemmelsesret og medindflydelse sikres.	

<b>Mål 2: Arbejdsgange</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Organisering af arbejdet	Medarbejder har en målrettet og systematisk arbejdsgang. Medarbejder støvsuger og rengør gulve effektivt samtidigt med, at der er fokus på borgeren, som konstant henvender sig til hende.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderen har en systematisk tilgang i organiseringen af opgaverne, der skal udføres hos borgeren.	

<b>Mål 3: Faglige opgaver</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Praktisk støtte	Tilsynet bemærker, at hjemmet er renholdt, og der er orden og struktur i boligen. Borger oplyser, at han på grund af sin sygdom har svært ved at have det rodet. Rydder selv meget op for at holde orden. Borger får hjælp til læsning af post. Medarbejder og borger sætter sig sammen i sofaen, og medarbejder gennemgår de forskellige breve. Blandt andet er der invitation til et arrangement, hvor borger skal huske lommepege. Medarbejder foreslår, at datoen og reminder om at medbringe lommepege skrives ind i kalenderen på borgerens telefon. Borger samtykker og involveres i opgaven. Medarbejder læser de forskellige breve op for borgeren. Dette gøres på en måde, så borgeren kan følge med og forstå informationerne. Medarbejder afslutter sit besøg ved at tilbyde, at hun skriver næste besøg ind i borgers kalender. Borger fortæller, at det giver ham tryghed, at han kan se alle sine aftaler på mobilen.
Personlig pleje	Borger modtager ikke ydelsen.
Delegering	Borger håndterer selv medicinen.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte leveres på en tilfredsstillende måde og i høj grad tager højde for borgerens særlige udfordringer.	

### 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	Alle tre borgere udtrykker stor tilfredshed med hjælpen. En borger kan give udtryk for, at hjælpen bidrager til borgerens livskvalitet. De to øvrige borgere kan ikke forholde sig hertil.
Selvbestemmelse	Borgerne oplever selvbestemmelse og medindflydelse i forhold til tilrettelæggelse af hjælpen. En borger fortæller, at hjælpen leveres præcist, som han gerne vil have det gjort. Anden borger beskriver kendskab til "Fleksibel hjemmehjælp" og benytter sig af mulighederne i ordningen. Borger siger til, hvis der er noget, hun gerne vil have hjælp til og oplever, at der lyttes hertil.
Tryghed	Borgerne beskriver tryghed i måden, hvorpå hjælpen leveres. En borger fortæller, at hjælpen kommer som aftalt. Anden borger oplyser, at hun har stort behov for, at tingene skal fungere, da dette giver hende ro i hverdagen. Måden hvorpå hjælpen leveres, bidrager til denne ro og tryghed hos borgeren.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tilfredsstillende livskvalitet i hverdagen samt tryghed i måden, hvorpå hjælpen leveres. Borgerne beskriver, at de oplever selvbestemmelse i forhold til tilrettelæggelse af hjælpen.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Borgerne beskriver tilfredshed med omfanget af den tildelte hjælp og finder, at hjælpen svarer til deres behov. I forhold til klagemuligheder henviser borgerne til, at de vil tage kontakt til leverandøren. Tilsynet konstaterer, at borgerne får den hjælp, de har behov for.
Praktisk støtte	Borgerne er tilfredse med hjælpen til praktisk støtte og socialt relaterede opgaver. Borgerne oplever, at medarbejderne er omhyggelige og grundige. Tilsynet observerer, at borgerne får den hjælp, de har behov for og som er i overensstemmelse med deres levevis. I et af hjemmene er der helt særlige udfordringer i forhold til at sikre den nødvendige hygiejniske tilstand i boligen. Tilsynet observerer, at leverandøren er opmærksom herpå.
Personlig pleje	Kun en enkelt borger modtager hjælp til personlig pleje. Borger udtrykker tilfredshed med hjælpen. Tilsynet observerer, at der er helt særlige udfordringer i forhold til at støtte borgeren i den personlige hygiejne. Tilsynet konstaterer, at leverandøren har det relevante faglige fokus på udfordringerne.
Kontinuitet i plejen	Alle tre borgere beskriver tilfredshed med kontinuiteten i hjælpen. Borgerne oplever, at der kommer rimelig faste og kendte medarbejdere i hjemmet.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje. Borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten i hjælpen.

**Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer**

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Tilsynet bemærker, at en borger ikke er realistisk i forhold til vurdering af egne ressourcer.</p> <p>En borger er meget bevidst om egne ressourcer. Borger fortæller, at han på grund af sit nedsatte syn ikke kan læse vaskemærker, men medarbejderne er flinke til at hjælpe med sortering af vasketøjjet, så han selv kan vaske. Borger fortæller endvidere, at han ej heller kan se, hvis han spilder noget på gulvet. Det er medarbejderne gode til at have fokus på og fortæller ham, når han har spildt og forsikrer ham om, at de vil tørre op herefter. Borger oplever, at han hermed kan være sikker på, at hjemmet er i netop den hygiejniske standard, som han ønsker. Borger sætter stor pris på, at visitator gjorde det muligt, at han kunne få lov at gå på nærmeste plejecenters aktivitetscenter. Nyder at kunne gå derover og få et måltid mad og træne lidt med nogle redskaber. Meget tilfreds med, at kommunen tilbyder dette.</p> <p>Anden borger fortæller, at hun er stædig og vil fortsætte med at gøre mest muligt selv, så længe hun magter.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er bevidste om egne ressourcer og oplever, at de gives gode muligheder for at anvende disse i hverdagen.

**Mål 4: Kontakt med medarbejderne**

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Borgerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne.</p> <p>En borger beskriver, at der altid spørges ind til, om der er mere, som medarbejderen kan gøre for borgeren, inden vedkommende forlader hjemmet. Medarbejderne opleves som værende flinke, høflige og imødekommende. De giver sig tid til hyggelig dialog.</p> <p>Anden borger fremhæver den særlig gode kontakt, der er med den faste medarbejder. Borger udtrykker, at hun ikke kan rose leverandøren nok for deres arbejde.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne.

**Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner**

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>To borgere beskriver, at de oplevede leverandørskiftet helt uproblematisk og følte sig godt informeret af visitationen.</p> <p>Derudover kan borgerne ikke beskrive erfaringer med overgange mellem sektorer.</p>

**Tilsynets samlede vurdering -**

Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

**Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne har kendskab til, hvilke emner der er i fokus i kvalitetsarbejdet.</p> <p>Medarbejderne beskriver blandt andet eksempler fra arbejdet med rehabiliterende indsatser og triageringen.</p> <p>Der beskrives indsatser i forbindelse med planlægning af events omkring brandforebyggelse samt indsatser i forbindelse med de såkaldte "Forandrings- og forbedringsindsatser". I forhold til sidstnævnte emne erfarer medarbejderne, at det var lidt af en udfordring at sætte ord på, hvad man er god til.</p> <p>Medarbejderne kan beskrive, hvilke emner der har været tilbudt undervisning i.</p>

**Tilsynets samlede vurdering -1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusemner i kvalitetsarbejdet.

**Mål 2: Tilgang til arbejdet**

Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne kan beskrive, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation med borgerne.</p> <p>Medarbejderne fremhæver fokus på åbenhed, nærvær og vigtigheden af at afstemme kommunikationen individuelt efter borgernes behov.</p> <p>En medarbejder beskriver, at besøgsplanen er nyttig i forhold til at få viden om eventuelle særlige hensyn, der skal tages i dialogen med borgeren.</p> <p>En medarbejder beskriver vigtigheden af at udvise respekt for borgeren og de valg, vedkommende foretager.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at borgernes selvbestemmelsesret sikres på flere måder. Man orienterer sig i funktionsbeskrivelsen, og på første møde med borgeren spørges ind til eventuelle ønsker og vaner, der skal tages hensyn til.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at man lytter til borgerne og prøver at være fleksible inden for den ramme, der er givet.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne oplever, at de i hverdagen har stort fokus på tilgangen.</p>
Delegering	<p>Leverandøren varetager kun sygeplejeopgaver i forhold til to borgere. Sygeplejeopgaven vedrører udlevering af doseret medicin/hjælp til indtagelse. Ingen af de tre borgere, som indgår i tilsynet, modtager hjælp til sygeplejeopgaver fra Aleris.</p> <p>To af de tre medarbejdere, der deltager i gruppeinterviewet, har kendskab til de udarbejdede kompetenceskemaer.</p>

	<p>En medarbejder mener ikke at have en sådan. Medarbejderen har været ansat hos leverandøren i to måneder.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til, hvad der skal kontrolleres, inden en dose-ret medicin udleveres til borgeren. Medarbejder oplyser, at idet man endnu ikke arbejder med håndholdte løsninger i relation til borgere fra SOF, tages kontakt til kontoret, inden medicinen udleveres til borgeren. Kontoret oplyser medarbejderen om, hvor mange tabletter der skal være doseret.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der kommunikerer respektfuldt, arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, samt hvorledes borgernes selvbestemmelsesret sikres.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive korrekte arbejdsgange i forhold til opgaver omkring udlevering af doseret medicin.</p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren bør rette fokus på, at nyansatte umiddelbart efter tiltrædelse får udarbejdet kompetenceskema.</p>	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for borgeren i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det giver tryghed, når medarbejderne viser borgerne, at de har styr på, hvad der skal laves og hjælpes med.</p> <p>Tryghed sikres også ved, at borgeren har faste medarbejdere. Medarbejderne fortæller, at borgernes kompleksitet gør, at mange forskellige medarbejdere kan være forstyrrende for borgerne. Yderligere fremhæves betydningen af at have en professionel og faglig tilgang.</p> <p>Medarbejder beskriver, at hun informerer om sundhedshusenes tilbud og forsøger at motivere borgerne til at deltage i de relevante tilbud.</p> <p>I forhold til borgere med alkoholmisbrug er der generelt fokus på at opfordre og motivere borgeren til at drikke mindst muligt i en erkendelse af, at misbruget ofte er varigt og i en respekt for, at borgeren træffer sine egne valg i forhold til alkoholindtagelsen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne overordnet kan redegøre for, hvorledes borgernes tryghed og sikkerhed sikres.</p>	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver, hvorledes de møder ind om morgenen mellem 6.00 og 7.00. Leverandøren har et system, hvor man registrerer, hvornår man kommer og går.</p> <p>Der udleveres kørelister og hentes nøgler. I et elektronisk system registreres det, hvilke nøgler den enkelte medarbejder har taget.</p> <p>Medarbejderne oplever ikke unødige forstyrrelser i løbet af dagen. En medarbejder beskriver, at kontoret er meget opmærksomme på ikke at ringe, når medarbejderen er hos en borger.</p> <p>Medarbejderne oplever at have de nødvendige arbejdsredskaber til rådighed. En medarbejder fortæller, at hun på grund af allergi har haft brug for en særlig håndcreme, som ledelsen skaffede hurtigt og uden problemer.</p>

	<p>Triagering opleves som et brugbart arbejdsredskab, da metoden giver et godt overblik. Der er ophængt triageringstavler på kontoret.</p> <p>Medarbejderne kan beskrive eksempler på, hvorledes der handles ved ændringer i borgernes behov.</p>
Rehabiliteringsforløb efter §83A	<p>På nuværende tidspunkt har leverandøren ingen borgere i rehabiliteringsforløb efter §83a.</p> <p>To medarbejdere har erfaring med borgere, der tidligere har fået ydelsen. Medarbejder beskriver, at det hos en borger har været særdeles vanskeligt at motivere borgeren til at indgå i et samarbejde omkring rehabiliteringsindsatsen, og at man derfor har afsluttet indsatsen.</p> <p>Anden medarbejder kan beskrive, hvorledes man med god effekt har støttet borgeren i træning som led i rehabiliteringsindsatsen.</p>
Instrukser	<p>Medarbejderne beskriver, at alle instrukser kan findes i mappen "Lokale rutiner", og at der arbejdes med systemet "VAR".</p> <p>Medarbejderne anvender de gældende retningslinjer, når der er behov herfor og når der eksempelvis opstår tvivl om en opgaves udførelse. Medarbejder oplyser, at videoerne, der kan ses på "VAR", er særdeles gode til at få ny viden.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange omkring plejen, og at de finder disse tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren kun har haft få borgere med ydelser efter §83a, og derfor har medarbejderne således kun begrænset erfaring hermed.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender gældende instrukser og er bekendte med, hvor der kan søges yderligere viden.</p>	

**Mål 5: Observationer fra tilsynet**

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Ingen bemærkninger



# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

I tilsynskonceptet for 2016 er der fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

## 4.2 METODE

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

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

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

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

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

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

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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
- Tilsynsbesøg hos 3 borgere
- Gruppeinterview med 2-4 medarbejdere

De uanmeldte tilsyn gennemføres typisk af 1-2 tilsynsførende, som har relevant sundhedsfaglig/sygeplejefaglig baggrund.

# YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Andreas Baumann  
Borgercenter Hjemmepleje – Staben

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

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

Attendo har ingen yderligere kommentarer til rapporten



Camilla Andresen  
Virksomhedschef

## KONTAKT

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

Projektansvarlig  
GITTE AMMUNDSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0406  
e: [gia@bdo.dk](mailto:gia@bdo.dk)

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

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