

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Hjemmeplejen privat leverandør
Attendo

Anmeldt ordinært tilsyn
Oktober 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	Observationsstudier	6
3.3	Interview med borgere	8
3.4	Gruppelinterview af medarbejdere	10
4.0	Tilsynets formål og metode	13
4.1	Formål og indhold	13
4.2	Metode	13
4.3	Vurderingsskala	14
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	15
5.0	Yderligere oplysninger	16
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	17
7.0	Bilag - formel høring	18

Forord

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

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

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



“

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

FORMALIA

Leverandørens navn og adresse
Attendo, Bygmestervej 10, 2450 København NV
Leder
Camilla Andresen
Dato for tilsynsbesøg
Den 12. oktober 2018
Datagrundlag
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelsen• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 5 borgere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (3 social- og sundhedshjælpere og 1 social- og sundhedsassistent) <p>Fordeling af borgerne er sket ud fra udvælgelseskriterierne for tilsynsbesøg, jf. "Tilsynskoncept 2018, uanmeldte kommunale tilsyn, SUF".</p>
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Christina Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhed

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet, og at der arbejdes målrettet med kvaliteten i opgaveløsningen. Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på den bedst mulige organisering af kvalitetsarbejdet.

I observationsstudiet kommunikerer i en respektfuld tone, og borgerens selvbestemmelsesret sikres i måden, hvorpå hjælpen udføres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang. Organiseringen af arbejdet er særdeles tilfredsstillende, og de to medarbejdere samarbejder meget tilfredsstillende om den komplekse plejeopgave. Det er tilsynets vurdering, at der ydes en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver, som er i overensstemmelse med borgerens behov.

På baggrund af interview med borgere vurderer tilsynet, at den leverede hjælp understøtter borgernes oplevelse af at leve et godt liv med selvbestemmelse og tryghed. Borgerne oplever at modtage den hjælp, de ønsker og har behov for, ligesom de oplever kvaliteten af hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver som god og tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at borgerne lægger stor vægt på at gøre mest muligt selv, og at de i den forbindelse oplever, at medarbejderne gør meget ud af at medinddrage borgerens ressourcer i de forskellige opgaver. Borgerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, ligesom de kan redegøre for, hvordan der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med borgerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre borgernes selvbestemmelsesret, og at borgerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i borgernes hverdag.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor. Endelig er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis.

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 fokus på undervisning og udvikling af medarbejderne inden for relevante faglige emner har styrket medarbejderne i deres evne til fagligt at reflektere over hverdagens praksis og at komme med mere uddybende begrundelser for, hvorledes der på relevante områder sikres kvalitet i opgaveløsningen.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter og eventuelt udvider arbejdet med undervisning og kompetenceudvikling af medarbejderne med henblik på fastholdelse og fortsat udvikling af medarbejdernes evne til faglig refleksion og bevidsthed om, hvordan de sikrer kvalitet i opgaveløsningen.

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	Ved sidste års tilsyn fik Attendo anbefalinger vedrørende medarbejdernes evne til faglig refleksion, fokus på at bruge PPS (nu VAR) samt anbefalinger i forhold til en konkret borger. Ledelsen fremviser en handleplan for opfølgning på handleplanerne. Faglig refleksion og fokus på benyttelse af VAR er en del af både personalemøder samt introduktionsforløb for nye medarbejdere. Ledelsen har udarbejdet en oversigt over undervisningstemaer på personalemøder i 2018, herunder blandt andet VAR, rehabilitering, tidlig opsporing/triage og borgernes selvbestemmelsesret. I forhold til demens har Attendo trukket på ressourcepersoner fra Københavns Kommune. Ledelsen fortæller, at de arbejder med udgangspunkt i den pædagogiske tilgang "læring ud fra dialog".
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen fortæller, at der i øjeblikket er fokus på dokumentationen i forhold til at anvende Cura-mobilerne til at dokumentere korrekt og efter hensigten. Fokus er desuden på medarbejdernes kompetence- og ansvarsområder, således at medarbejderne er bevidste omkring eget kompetenceområde og har forudsætninger for at sige fra over for opgaver, de ikke har kompetencerne til at varetage.</p> <p>Der arbejdes desuden med borgeren som helhed og at ramme borgeren ind med henblik på at sikre, at Attendo leverer det, de skal og med den rette kvalitet. Samtidig skal borgerens ønsker og behov imødekommes i videst muligt omfang.</p> <p>Et fokus i kvalitetsarbejdet er også, at et godt arbejdsmiljø er en forudsætning for at levere hjælp af god kvalitet. Derfor gør ledelsen meget ud af at skabe rammer for et godt samarbejde medarbejderne imellem, ligesom der skal være rum for at dele arbejdsmæssige oplevelser med ledelse og kollegaer. Sygeplejersken fortæller, at hun er opmærksom på at tilbyde sparring til medarbejderne, og at hun indimellem tager med ud i hjemmene i forbindelse med særlige udfordringer hos borgerne.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?	Ledelsen fortæller, at der er fokus på, at medarbejderne gør deres observationer i dagligdagen, og at de handler på ændringer, de observerer. Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne er gode til at trække på eksterne samarbejdspartnere, når de bliver usikre på, hvordan de skal handle i konkrete situationer.

	<p>Helt konkret er der fokus på tidlig opsporing i relation til væskeindtag, tryksårsforebyggelse og hygiejne. Utilsigtede hændelser registreres og indberettes, der trækkes statistikker og laves handleplaner. Der sker typisk utilsigtede hændelser i forhold til medicin. Ledelsen fortæller, at der skal startes et samarbejde op med den kommunale risikomanager med henblik på at skabe yderligere udvikling og læring på baggrund af de utilsigtede hændelser.</p> <p>Ifølge ledelsen har Attendo udfordringer i forhold til fastholdelse af social- og sundhedsassistenter, men der er ikke som sådan rekrutteringsudfordringer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Det er tilsynets vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet, og at der arbejdes målrettet med kvalitet i opgaveløsningen.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret i Hjemmeplejen?	<p>Ledelsesgruppen har en tværfaglig sammensætning, hvilket ledelsen ser som en styrke. Der er fokus på at skabe relationer til borgerne, og de har altid mulighed for at ringe ind til kontoret.</p> <p>Medarbejderne arbejder i teams, og det er hensigten, at de skal se sig selv som en del af en samlet organisation. Ledelsen er desuden opmærksomme på at være tilgængelige og vise nærvær og lydhørhed. I aftenvagter og weekender er der ansvarshavende medarbejdere. Det er muligt at tage kontakt til ledelsen på alle tider af døgnet. Der er to nattevagter.</p> <p>Der er mødepligt til personalemøder, medmindre man har ferie eller er syg. Aften- og nattevagter deltager således også på personalemøder. Det samme er tilfældet for faste afløsere. Medarbejderne møder ind på kontoret om morgenen, hvor dagen planlægges. Der tjekkes op på, om der ligger nye opgaver, der skal varetages.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på den bedst mulige organisering af kvalitetsarbejdet.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?	Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til, om borgerne oplever, at de bliver set og hørt, samt at ønsker og behov imødekommes.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Der kommunikeres i en venlig og respektfuld tone. For at få borgers opmærksomhed starter medarbejderne ofte en henvendelse til borgeren ved at sige borgerens fornavn.</p>

	Borger udviser en adfærd, der tydeligt viser, at borger ikke ønsker at kommunikere undervejs. Der er fin balance mellem respekten for dette og bevidstheden om at sikre, at borgeren stadig holdes informeret om de ting, der sker.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Borger tager ikke selv initiativ, men følger medarbejdernes anvisninger. Medarbejderne informerer løbende borger om, hvad der skal ske. Både i forflytningssituationer, under selve badet og ved påklædning.
Rehabilitering	Medarbejderne forsøger at give borger en oplevelse af velvære i forbindelse med badet ved at kommunikere positivt herom. Borger responderer kun negativt herpå. Borger motiveres til at inddrage egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Eksempelvis under forflytninger og under selve badet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet kommunikerer i en respektfuld tone, og at borgers selvbestemmelsesret sikres i måden, hvorpå hjælpen udføres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	Ved tilsynets ankomst er to medarbejdere gået i gang med at forflytte borger fra seng til badeværelset. Der anvendes forskellige hjælpemidler til forflytningen. Medarbejderne samarbejder godt om opgaven og udveksler informationer på en for borgeren inddragende måde. Der arbejdes i et stille og roligt tempo.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet er særdeles tilfredsstillende, og at de to medarbejdere samarbejder meget tilfredsstillende om den komplekse plejeopgave.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Der udføres hjælp til praktiske opgaver i form af sengeredning, oprydning i soveværelse og køkken. Medarbejder, som udfører de praktiske opgaver, følger korrekt gældende retningslinjer for håndhygiejne. Eksempelvis ses situationer, hvor der skiftes handsker mellem de forskellige opgaver, og der vaskes hænder efter aftagning af handskerne.
Personlig pleje	Efter, at borger er hjulpet ud på badeværelset, fordeler de to medarbejdere opgaverne imellem sig. Den ene medarbejder udfører selve brusebadet, mens anden medarbejder foretager praktiske opgaver. Medarbejder, som udfører badet, arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang i måden, hvorpå badet udføres. Medarbejder bærer handsker og overtrækssko, men ikke forklæde. Da badet er færdigt, er begge medarbejdere omkring borgeren i forhold til påklædning og forflytninger. Medarbejderne samarbejder fint herom og inddrager naturligt borger, når dette er relevant.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Under observationsstudiet er det tilsynets vurdering, at der ydes en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som er i overensstemmelse med borgers behov.	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	Borgerne oplever, at der er opbakning fra medarbejderne til at leve det liv, de ønsker. Det er borgernes oplevelse, at de har en god hverdag, og at det fungerer fint med den hjælp, de får. Ifølge en borger er medarbejderne dygtige, og de gør, hvad de skal. En anden borger fortæller, at vedkommende har det godt og nyder sit hjem.
Selvbestemmelse	<p>Borgerne oplever selvbestemmelse og indflydelse på den hjælp, de modtager. En borger fortæller, at hun taler med medarbejderne om, hvad hun gerne vil have gjort. Man kan dog ikke sætte medarbejderne til hvad som helst, da der er regler for, hvad de må og ikke må.</p> <p>En anden borger forklarer, at forløbet kan ændres, hvis borger oplever, at dette er relevant. Medarbejderne er lyttende og vil gerne hjælpe med det, borger oplever at have behov for den pågældende dag.</p> <p>En tredje borger fortæller, at han har lavet aftaler med hjemmeplejen om at drikke proteinholdige drikke og spise mere sundt. Borger oplever, at han har fået det væsentligt bedre. Ifølge borger er leverandøren og den faste medarbejder gode til at lytte til, hvad borgeren gerne vil. Borger pointerer dog, at der kommer nogle medarbejdere i hjemmet, som glemmer at lade borger tale færdig, før de går i gang med en handling. Dette siger borger fra over for.</p> <p>En borger glæder sig over, at kontoret er lyttende, når pårørende af og til tager kontakt til kontoret.</p> <p>Enkelte af borgerne er visiteret til klippekortsydelse, men kan ikke redegøre for konkrete aktiviteter. Tilsynet taler med både ledelse og medarbejdere, der redegør for de konkrete borgers klippekortsydelse. Tilsynet præsenteres for eksempler på, hvorledes dokumentationen af klippekortsordningen sker i praksis.</p>
Tryghed	Alle borgere, som tilsynet taler med, giver udtryk for at være trygge ved den hjælp, de modtager. En borger oplever, at det er dejligt, at der kommer nogen og taler lidt engang imellem. En anden borger oplever, at han er tryggere end før. Det er trygt, at der kommer en og ser til, at borger er på benene. En borger fremhæver særligt den gode kontakt til den faste medarbejder, som bidrager til trygheden. Det samme er tilfældet i forhold til en anden borger, der oplever tryghed ved, at medarbejderen ofte selv finder ud af, hvad borger har behov for hjælp til. Borger oplever stor tryghed ved nødkaldet, da hun er faldet et par gange. Hjælpen kommer hurtigt.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at den leverede hjælp understøtter borgernes oplevelse af at leve et godt liv med selvbestemmelse og tryghed.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Borgerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for. En borger har en oplevelse af, at hun kan bede om mere hjælp, hvis hun får behov for dette.
Praktisk støtte	Alle borgere oplever, at de modtager den aftalte hjælp til rengøring og praktiske opgaver, ligesom de er tilfredse med kvaliteten. Det er en borgers oplevelse, at hjemmehjælperne er meget præcise.

	Boligerne fremstår rene og ryddelige på et niveau, der umiddelbart stemmer overens med borgerens levevis.
Personlig pleje	Borgerne oplever, at de modtager den aftalte hjælp til personlig pleje samt modtager ordineret medicin på de rigtige tidspunkter. En borger fortæller, at medarbejderne er meget opmærksomme på, at han tager sin medicin. En borger fortæller, at han nogle gange har haft brug for at kontakte hjemmeplejen i de sene aftentimer, og hver gang har han fået den hjælp, han har haft brug for.
Kontinuitet i plejen	Alle borgere beskriver faste medarbejdere, som de er meget glade for. Flere borgere glæder sig desuden over, at de har god kontakt til ledelsen. Har man problemer, kan man bare ringe. En borger forklarer, at der i ferieperioder kommer forskellige medarbejdere, men det finder borger acceptabelt. Om aftenen kommer der lidt flere forskellige medarbejdere hos borgeren. Borger supplerer dog og fortæller, at han indimellem er heldig, at det er de samme medarbejdere, som kommer om aftenen en hel uge i træk.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at modtage den hjælp, de ønsker og har behov for. Kvaliteten af hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver opleves af borgerne som værende god og tilfredsstillende, og hjælpen kommer som aftalt.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Alle borgere oplever inddragelse og brug af deres ressourcer i det omfang, de finder det muligt. Flere borgere lægger stor vægt på at klare mest muligt selv, så længe det overhovedet er muligt. En borger fortæller i den forbindelse, at hun sørger for at holde orden i boligen, ligesom hun sørger for at gøre klar, så rengøringsmedarbejderen kan komme til, når de kommer. En anden borger forklarer, at han forsøger at overholde de aftaler, han indgår med hjemmeplejen om at leve lidt sundere. Ifølge borger har han haft en del fysiske udfordringer den seneste tid, som har begrænset energiniveauet. Borger glæder sig over, at han fortsat selv kan klare størstedelen af den personlige pleje. Det samme er tilfældet for en anden borger, der ligeledes fortæller, at hun ser frem til den genoptræning, hun snart skal gå til.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at borgerne lægger stor vægt på at gøre mest muligt selv, og at de i den forbindelse oplever, at medarbejderne gør meget ud af at medinddrage borgernes ressourcer i de forskellige opgaver.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Alle borgere oplever en særdeles god kontakt med medarbejderne og beskriver dem som søde, flinke, smilende, positive og imødekommende. En borger fortæller, at mange af medarbejderne synger, imens de arbejder. En anden borger oplever, at medarbejderne skaber god energi. Ifølge borgerne er kommunikationen respektfuld og anerkendende. En borger sætter stor pris på den faste medarbejder, som opleves at være meget omhyggelig og dygtig til at aflæse borgers behov.

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	Borgerne har generelt vanskeligt ved at redegøre for oplevelser vedrørende overgange mellem sektorer. En borger fortæller dog, at vedkommende har været igennem flere indlæggelser den seneste tid. Borger oplever, at hjælpen starter op som vanligt ved hver udskrivning. En anden borger fortæller, at hun har haft et ophold på rehabiliteringscenter tidligere, hvorefter det tog lidt tid, inden hun blev tilknyttet en fast medarbejder.

Tilsynets samlede vurdering

Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at de i øjeblikket arbejder meget med dokumentation, og at det italesættes løbende, at medarbejderne skal huske at dokumentere. Centersygeplejersken underviser i Cura.</p> <p>Der har lige været afholdt førstehjælpskursus med deltagelse af samtlige medarbejdere hos Attendo. Derudover har nogle medarbejdere deltaget på forflytningskursus, og der har været undervisning i kateterpleje og stomi Pleje. Flere medarbejdere er blevet uddannet som praktikvejledere. Medarbejderne oplever gode muligheder for at melde til ledelsen, hvis de oplever at have behov for undervisning inden for et særligt emne. Personalemøder afholdes en gang om måneden eller ved behov.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at ledelsen er gode til at informere om, hvad der er fokus på i forbindelse med udvikling af kvalitetsarbejdet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne	Data
Kommunikation	Ifølge medarbejderne er respekt afgørende for en god kommunikation med borgerne. Det er vigtigt, at man som medarbejder sætter sig i borgernes sted, er tålmodig og taler med dem i øjenhøjde. I forhold til borgere med demens er vigtige faktorer i kommunikationen eksempelvis at udvise ro og at give borgerne faste rammer, som de kan navigere i.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Vedrørende selvbestemmelse beskriver medarbejderne, at det er vigtigt at spørge borgerne til deres ønsker og behov. Medarbejderne er bevidste om at give borgerne gode råd med udgangspunkt i deres faglighed, men borgernes valg skal altid respekteres.

	<p>Derudover er det altid muligt at rykke rundt på hjælpen, såfremt en specifik dag ikke passer borgeren. Man skal tage udgangspunkt i borgerens dagsform.</p> <p>I forhold til klippekortet fortæller medarbejderne, at borgerne selv er meget bevidste om at modtage deres klip. Medarbejderne giver eksempler på klippekortsaktiviteter, som fx indkøb, lægebesøg og ekstra rengøring.</p>
Rehabilitering	Ifølge medarbejderne er rehabilitering hjælp til selvhjælp og at motivere borgerne til at bidrage mest muligt i forbindelse med de opgaver, der skal udføres. En medarbejder beskriver, hvordan han samarbejder med borgerne om at udføre opgaverne, og at borger fx varetager én opgave, imens medarbejder varetager den anden.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkennende kommunikation med borgerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre borgernes selvbestemmelsesret, og at borgerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt.	

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Tryghed for borgerne er kontinuitet, og at medarbejderne ved, hvilke opgaver der skal udføres, når de træder ind i boligen. Rolig og tålmodig adfærd er ligeledes eksempler på faktorer, der skaber tryghed for borgerne.</p> <p>Vedrørende sikkerhed fortæller medarbejderne, at de er opmærksomme på at foretage observationer, når de kommer i borgernes boliger. Dette handler blandt andet om en opmærksomhed på væskeindtag, tryksår, fald og hygiejne. Der laves APV ved risiko for fald hos borgerne. I forhold til småtspisende borgere kan en indsats i forhold til forebyggelse af underernæring være at spise sammen med den konkrete borger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i borgernes hverdag.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne fortæller, at både ledelse og medarbejdere er gode til at give hinanden ro til arbejdet forstået på den måde, at man eksempelvis sender sms'er til hinanden frem for at ringe, hvis der ikke er tale om en akut problematik. Hver morgen kl. 7 mødes alle medarbejderne og gennemgår køreplanerne. Her er der ligeledes møde med nattevagten, og der tjekkes dokumentation i Cura.</p> <p>I forhold til ændringer i en borgers tilstand eller adfærd er der mulighed for at sparre med sygeplejersken, hvorefter der kan tages kontakt til sygeplejen. Det er ligeledes muligt at tage direkte kontakt til sygeplejen. Ændringer dokumenteres i Cura.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Det er medarbejdernes oplevelse, at de har den nødvendige tid til at dokumentere. Man kan dokumentere med det samme i bilen, eller lige inden man går hjem. Medarbejderne oplever efterhånden at være fortrolige med at dokumentere i Cura, og at de kan få den nødvendige hjælp og sparring.

Instrukser og vejledninger	Instrukser og vejledninger kan tilgås i mappe på kontoret. Alternativt kan man orientere sig i VAR eller søge på nettet. Medarbejderne fortæller, at de bruger VAR indimellem, men det er ikke særlig ofte. Ifølge medarbejderne bruger de i højere grad hinanden. Tilsynet taler med medarbejderne om fordelene ved at bruge VAR som et arbejdsredskab i dagligdagen.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplanen	Alle borgere har en besøgsplan, der opdateres løbende. Det er de faste medarbejdere, som har ansvar for at udarbejde og opdatere besøgsplanerne. Afløserne, vikarer og elever har adgang til Cura igennem en lånetelefon. Besøgsplanerne bruges ved ændringer i borgernes hjælp, eller hvis en medarbejder skal yde hjælp hos en borger, hvor vedkommende ikke er fast medarbejder.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Tilsynet har ingen bemærkninger.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2016" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos 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 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	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.
3	<p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for borgernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred. <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind er resultatet kategori 5.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

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

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

YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

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

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

BILAG - FORMEL HØRING

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

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

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, 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.

