



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Hjemmeplejen VBH

Anmeldt ordinært tilsyn  
2024

# 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 .....	8
3.1 Interview med ledelsen .....	8
3.2 Observationsstudier .....	10
3.3 Interview med borgere .....	16
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	19
4. Tilsynets formål og metode .....	25
4.1 Formål .....	25
4.2 Metode .....	25
4.3 Vurderingsskema .....	26
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	26
5. Yderligere oplysninger .....	27
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	28
Om BDO .....	29

# 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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

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: Hjemmeplejen Vanløse/Brønshøj/Husum (VBH), Indertoften 10, 2720 Vanløse

Leder: Anne Bonde Jørgensen

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. november 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens/leverandørens ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 borgere. I den forbindelse har hjemmeplejen to hverdage før tilsynet modtaget lister fra BDO med udvalgte borgere med henblik på forberedelse af tilsynet.
- Gruppeinterview med seks medarbejdere (tre social- og sundhedshjælpere og tre social- og sundhedsassistenter)

Tilsynet i hjemmeplejen VBH omfatter tilsyn i aftentimerne.

Hjemmeplejen/leverandøren har modtaget varsling 6 uger før tilsynets afholdelse, jf. Københavns kommunes retningslinjer på området

Tilsynsførende:

Christina Ryel, Sygeplejerske og Manager

Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske og Director

Kristina Ovesen, Sygeplejerske og Manager

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn i Hjemmeplejen VBH. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

#### *Meget tilfredsstillende*

##### **Interview med ledelsen:**

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen VBH på særdeles tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Hjemmeplejen arbejder særdeles målrettet med kvalitetsarbejdet, og har en organisering, der understøtter faglig ledelse og udvikling.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at der er en særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side i observationsstudierne. Borgerne sikres selvbestemmelse, og de støttes i at anvende deres ressourcer i forbindelse med plejen og støtten. Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudierne generelt er organiseret på en meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne i et af observationsstudierne ikke får organiseret og forberedt en del af plejen tilstrækkeligt. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt - både selvstændigt og i samarbejde med kolleger - og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser. Tilsynet vurderer, at borgerne modtager en tilfredsstillende hjælp til praktisk støtte og personlig pleje med udgangspunkt i borgernes ønsker og behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Tilsynet observerer dog flere tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder konsekvent håndhygiejne samt manglende brug af engangsforklæde. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne sikrer korrekt medicinadministration, hvor der ved tvivl tages kontakt til en sygeplejerske.

##### **Interview med borgere:**

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryk og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen VBH. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. To borgere savner dog selvbestemmelse i forhold til tidspunkt for levering af besøgene. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever meget tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og de tildelte indsatser, og de udtrykker, at de modtager hjælp af god kvalitet. En borgers pårørende er dog utilfreds med kvaliteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Tilsynet vurderer, at alle borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, fraset en borger, der oplever gener af rotation af aftenvagterne. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne generelt har en meget tilfredsstillende og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv. En borger oplever, at kommunikationen er mindre værdig og respektfuld. Tilsynet vurderer, at de borgere, der modtager madservice, er meget tilfredse med madens smag og kvalitet, fraset to borgere, der udtrykker utilfredshed med madens kvalitet.

##### **Gruppeinterview af medarbejdere:**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation og ligeledes, hvordan de er opmærksomme på borgernes selvbestemmelse. Det er tilsynets vurde-

ring, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om borgernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for borgerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en borgers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen udarbejdes og anvendes i det daglige arbejde.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at medarbejderne i et af observationsstudierne ikke får organiseret og forbedret en del af plejen på en hensigtsmæssig måde.

Tilsynet bemærker flere tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder konsekvent håndhygiejne samt manglende brug af engangsforklæder.

Tilsynet bemærker, at to borgere savner selvbestemmelse i forhold til tidspunkt for levering af besøgene.

Tilsynet bemærker, at en borgers pårørende, er utilfreds med kvaliteten af hjælpen, da den pårørendes mor ikke for hjælp til de visiterede bade.

Tilsynet bemærker, at flere borgere oplever gener i forbindelse med, at aftenvagterne arbejder med jævnlige rotationer.

Tilsynet bemærker, at en borger oplever, at kommunikationen er mindre værdig og respektfuld.

### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen inddrager tilsynets observationer i de faglige drøftelser omkring organisering af plejen.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter en målrettet indsats på håndhygiejne, rettidig skift af handsker mellem urene og rene procedurer samt brugen af engangsforklæder.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sættes fokus på levering af hjælpen med inddragelse af borgernes selvbestemmelse.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen kontakter den konkrete pårørende for at afstemme forventninger og støtte til, hvordan borgeren kan hjælpes med bad.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på konsekvenserne for borgerne ved rotation af aftenvagterne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter fokus på at sikre, at borgerne oplever en respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Tilsynet bemærker, at to borgere udtrykker utilfredshed med madens kvalitet.

Tilsynet anbefaler, at forvaltningen i Københavns kommune kontakter madleverandøren og formidler borgernes utilfredshed. Dette med henblik på at understøtte madleverandørens kvalitetsudvikling.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelsen

#### 3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p><b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p><b>Data:</b> Ved tilsynet i 2023 fik VBH en anbefaling om at sikre den borgeroplevede kontinuitet og tryghed.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er fokuseret på borgernes oplevelse af kontinuitet og tryghed på flere niveauer. Først og fremmest har VBH valgt at afprøve en organisationsændring i forhold til tværfaglige teams med nærvisitation (TTN). De tværfaglige teams består af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter med tilknyttede sygeplejersker og terapeuter. De mindre teams har bl.a. bevirket, at kendskabet til borgerne er forbedret, da medarbejderne varetager besøg hos et færre antal borgere, hvilket giver et bredere kendskab til målgruppen.</p> <p>Ledelsen beskriver, at alle borgerne har tildelt en kontaktperson, og at der er opmærksomhed på koordinering og planlægning af de daglige ruter. Fx planlægges der besøg med to medarbejdere nu, så den ene medarbejder er kontaktperson, og den anden medarbejder også har kendskab til borgeren. Ved flere daglige besøg bliver besøgene enten planlagt til kontaktpersonen eller den anden medarbejder, så borgerne får en oplevelse af genkendelighed og øget kontinuitet i løbet af dagen.</p> <p>Ledelsen beskriver ligeledes, at tværfagligheden i de forskellige teams bevirker, at indsatserne til borgerne nu lettere bliver opgaveoverdraget mellem medarbejderne, da der er øget kendskab til hinandens kompetencer. Tværfagligheden har desuden en positiv indvirkning, idet ændringer i borgernes tilstand hurtigt bliver delt mellem medarbejderne. Hvilket også øges, fordi medarbejderne mødes hver morgen, og gennemgår døgnets dokumentation sammen.</p> <p>Ledelsen fortæller, at kontinuiteten kan følges via en feature i Cura-plan, der viser, hvor mange medarbejdere der har haft indsatser hos en borger.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der foruden den medarbejderrelaterede kontinuitet også er arbejdet med den faglige kontinuitet. Den faglige kontinuitet er forbedret, bl.a. ved at fokusere på velbeskrevne besøgsplaner og den sundhedsfaglige dokumentation, der giver en klar beskrivelse af borgernes ønsker og vaner i forhold til plejen og sygeplejen. Ledelsen fortæller, at den faglige kontinuitet også understøttes af de tværfaglige borgermøder, morgenmøderne samt fastlagte møder mellem aften- og dagvagterne. Visitationen er nu også en integreret del af VBH, og de deltager i de tværfaglige borgermøder to gange ugentligt.</p> <p>Afslutningsvist fortæller ledelsen, at VBH har fået et velfungerende afløserkorps, og derved har de mindske antallet af eksterne vikarer markant. Afløserne bliver bl.a. introducerede til kulturen i VBH, og får kendskab til serviceniveauet, hvilket skaber ensartethed i indsatserne hos borgerne. Afløserne bliver tilknyttede et team, og får dermed et godt kendskab til borgerne, og bliver ligeledes inddragede i den løbende kompetenceudvikling.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver, at kvalitetsarbejdet bl.a. varetages i forbedringsteams, der er tilknyttede de to klynger Vanløse og Husum. Forbedringsteams har bl.a. haft fokus på medicinauditering og arbejdet med UTH. Der arbejdes med samlerapportering,</p>



der giver medarbejderne et hurtigt overblik over de indberettede UTH. Samlerapporteringerne er medvirkende til at synliggøre UTH for medarbejderne. Der udarbejdes hændelsesanalyser af både de mindre og større UTH, hvor hændelserne udbreddes i nyhedsbreve til alle medarbejderne.

Ledelsen fortæller, at der ligeledes er et forbedringsteam, der arbejder med udvikling og afprøvning af mundpleje via skærmbesøg i et forbedringsteam under 'Team Rehabilitering og velfærdsteknologi'. Skærmbesøgene med mundpleje har blandt andet haft fokus på at skabe vidensopdatering på området samt at få skabt en opmærksomhed på, at mundpleje kan udføres på andre tidspunkter end om morgenen eller aftenen. Ledelsen beskriver, at forbedringsteamets løsninger omkring mundpleje via skærmbesøg, skal være et tilbud til alle borgerne i VBH i løbet af 2025.

Et tredje forbedringsteam, der bl.a. består af inkontinenssygeplejerskerne og social- og sundhedsmedarbejdere, har arbejdet med et kompetenceudviklingskursus for medarbejderne i VBH. Kurset indeholder flere moduler, hvor der er fokus på viden om bleedningsprocessen med henblik på at kunne videreformidle viden til kollegaerne i de respektive teams samt implementering af sparring med inkontinenssygeplejerskerne.

Et fjerde forbedringsteam har medvirket til at udvikle et hygiejneauditskema til gennemgang af medarbejdernes rygsække. Ledelsen fortæller, at udformningen af skemaet og dialogerne på baggrund af hygiejnegenngangen af rygsækkene har været både læringsrig og interessant. Ledelsen beskriver, at der har været hygiejneuge i efteråret, hvor der bl.a. er introduceret et 'neglekit' med mulighed for medarbejderne til at få fjernet neglelak og kunstige negle ved akut behov. Hygiejneauditskema skal fremadrettet igangsættes i VBH i 2025, samt drøftes med hygiejneteamet i Afdelingen for det Nære Sundhedsvæsen (ANS) i forhold til anvendelse på de andre hjemmeplejeenheder i Københavns Kommune.

Afslutningsvist beskriver ledelsen, at omstillingen og omorganiseringen til tværfaglige teams med nærvisitation er en omfangsrig proces, der både har været udfordrende og givende. Arbejdet fortsætter i 2025, og der er nedsat en udviklingsgruppe af medarbejdere og ledere samt en omstillingskonsulent til at følge processen.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen VBH på særdeles tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

#### Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

#### Data:

Ledelsen fortæller, at organisationsændringen til TTN også har givet ændringer i organiseringen af kvalitetsarbejdet. Ledelsen består af hjemmeplejelederen, to klynger, hvor ledelsesgruppen pr. klynge udgøres af 1 distrikts leder for aftenvagten, 3 distriktsledere for hjemmeplejen og 1 distriktsleder for sygeplejen. Tværgående er der Faglig leder for servicelov og sundhedslov samt Leder for Team Rehabilitering og Velfærdsteknologi (TRV) og omstillingskonsulenten i TTN regi. Der afholdes klyngemøder med deltagelse af de tværgående funktioner en gang månedligt samt ledermøder på tværs af klyngerne hver 14. dag. TTN har bevirket et mindre ledelsesspænd for gruppelederne, der giver mulighed for en tæt og borgernær faglig ledelse. Sygeplejerskerne er endnu under en ledelse, men de er tilknyttede

de tværfaglige teams. Ledelsesmæssigt arbejdes der med, at medarbejderne har fokus på det hele borgerforløb, og ikke de enkelte opgaver hos borgerne, så der opgaveoverdrages i tæt samarbejde mellem faggrupperne.

Kvalitetsarbejdet udføres af bl.a. forbedringsteams, der både er klyngevis og på tværs af klyngerne. Der er bl.a. et forbedringsteam omkring medicin håndtering, ernæring og palliation. Den faglige leder og omstillingskonsulent har overblikket over processerne, og samler trådene i forhold til arbejdet med organiseringen af TTN og det faglige kvalitetsarbejde med fast mødekadence for forbedringsteams.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen VBH arbejder særdeles målrettet med kvalitetsarbejdet, og at de har en organisering, der understøtter faglig ledelse og udvikling.

### 3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

#### Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

#### Data:

Samarbejde såsom tematik på flere parametre.  
Hvordan opleves samarbejdet med borgeren, bl.a. ved besøg af flere medarbejdere eller mellem medarbejderne?

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

#### Emne:

Kommunikation

#### Data:

#### Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere

Medarbejderne lukker sig ind ved elektronisk dørlås, og præsenterer sig sagte, da ægtefællen ligger og sover i et nærliggende værelse. Medarbejderne tiltaler borger ved fornavn, og henvender sig til borgeren i øjenhøjde og med fysisk berøring. Medarbejderne spørger ind til borgerens dag, og udvises tydeligt kendskab til borgerens familie og hverdag. Begge medarbejdere har et imødekommende kropssprog, er venlige og taler roligt til borgeren. Borgeren responderer positivt, og fortæller om en stor begivenhed i familien, og virker til at nyde den nære kommunikation. Medarbejderne taler sammen om plejereleterede emner, og de fremstår nærværende, og giver deres fulde opmærksomhed til plejesituationen.

#### Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere

Medarbejderne ankommer til hjemmet, og møder borgeren smilende ved sengekanten. Den ene medarbejder starter med at kommunikere nonverbalt til borgeren, hvorefter hun hjælper borgeren med at sætte høreapparater i. Den anden medarbejder går kortvarigt med ind i soveværelset, og vinker til borgeren, der vinker tilbage. Medarbejderen og borgeren har en meget fri indbyrdes dialog, og der laves sjov med hinanden undervejs, hvilket borgeren flere gange italesætter at sætte pris på. Den ene medarbejder støtter borgeren ved personlig pleje, mens den anden medarbejder er i køkkenet, og tilbereder morgenmad. Medarbejderne taler venligt til hinanden, og de inddrager borgeren i dialogen, hvor det er relevant.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere

Medarbejderen gør brug af Bekey, samt ringer eller banker på døren, og præsenterer sig ved adgang til borgernes boliger. Medarbejderen er godt kendt af borgerne, da ruten, som medarbejderen kører, er en fast rute. Medarbejderen fremtræder nærværende, opmærksom og empatisk ift. den enkelte borger. Alle borgerne spørges ind til deres aktuelle velbefindende, og de præsenteres for planen for besøget. Kommunikationen tilpasses individuelt til den enkelte borger, og det observeres, at medarbejderen, i dialogen med den enkelte borger, følger op på tidligere besøg og samtaler med borgerne. Dialogen sker, alt imens medarbejderen håndterer opgaverne i hjemmene.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos seks borgere

Ved besøgene bankes eller ringes der på hoveddøren, og medarbejderen præsenterer sig ved navn ved adgang til boligen. Borgerne mødes med et 'god aften', og medarbejderen spørger ind til, hvordan dagen har været. Medarbejderen benytter et venligt og imødekommende kropssprog, og forklarer til borgerne, at hun er den faste aftenvagt den næstkommende uge. Ved et besøg fortæller borgeren, at han er kontaktet af en medarbejder fra kontoret, grundet borgerens upassende kommunikation til dagvagterne. Medarbejderen anerkender borgerens følelser, da han føler sig misforstået, og beroliger borgeren om, at hjemmeplejen fortsat vil besøge ham. Medarbejderen håndterer flere upassende bemærkninger fra borgeren på en afledende og professionel måde.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren, og plejen er tilrettelagt ud fra borgerens ønsker og vaner. Fx har borgeren ikke ønsket at få brusebad, og tilbydes sengebade i stedet. Medarbejderne fortæller løbende borgeren om de handlinger, der udføres, for inddragelse. Medarbejderne inddrager bl.a. borgerens beslutninger om tøjvalg. Borgeren ønsker at få ansigtspleje med en ny tonic og creme, hvilket hurtigt findes frem. Borgeren ønsker tillige at få ordnet negle, hvilket medarbejderne aftaler at udfører ved et senere besøg.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere

Den ene medarbejder fremlægger indledningsvist programmet for morgenplejen. Det ses, at medarbejderen har et grundigt kendskab til borgerens behov og vaner, idet plejeforløbet tilrettelægges herudfra. Medarbejderen arbejder tålmodigt, og tilpasser tempoet, så borgeren hele tiden har mulighed for at deltage i både aktiviteter og samtale. Borgeren har løbende indflydelse på hjælpen, bl.a. spørges borgeren, om hun ønsker tæppe eller dyne over sig efter morgenplejen og medarbejderen sikrer sig borgerens accept af valg af bluse ved at holde blusen op foran borgeren, hvortil borgeren nikker.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere

Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til borgerne, og oplyser til tilsynet, at besøgene i høj grad er planlagt med udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og rutiner. Medarbejderen koordinerer løbende sine handlinger med borgerne.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos seks borgere

Medarbejderen har planlagt sin rute, tilpasset borgernes ønsker og behov. Fx besøges en borger på et præcist tidspunkt, da borgeren skal have medicin mod Parkinson. Borgernes medbestemmelse og autonomi sikres ved, at medarbejderen

spørger ind til ønsker eller behov ved besøget. Fx spørges der ind til valg af nat-tøj, eller om borgeren samtykker til kontakt til en sygeplejerske ved usikkerhed vedrørende medicinhåndtering. En af borgerne er forholdsvis nyopstartet i hjemmeplejen, og medarbejderen informerer om aftenvagtsbesøgene, og hvordan besøgene er planlagt gennem ugen. Borgeren responderer positivt, og nikker forstående, og giver indtryk af at kunne genkende informationen.

## Rehabilitering

### Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset borgerens funktionsniveau. Borgeren har kun få ressourcer, og medarbejderen inddrager borgeren på relevant vis. Fx guider medarbejderen borgeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne og at løfte benene i forbindelse med, at borgeren får strømper på. Medarbejderne aftaler efter morgenplejen med borgeren at komme forbi senere til indsatsen 'træning ved hjælper', hvilket borgeren nikker bekræftende til.

### Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere

Medarbejderen guider borgeren til at hæve sengen til en god arbejdshøjde med fjernbetjeningen. Herefter guides borgeren til at vende sig om på først på den ene side og så den anden. I forbindelse med nedre hygiejne hæver medarbejderen fodenden af sengen, idet medarbejderen har erfaret, at det hjælper borgeren med selvstændigt at flytte benene i sengen.

Efter nedre hygiejne forflytter borgeren sig opad i sengen. Dette klarer borgeren selvstændigt ved hjælp af plastgrydelapper, som placeres under borgerens fodsåler, og et glidestykke, som placeres under borgerens ryg. Borgeren trækker sig herefter op at sidde ved hjælp af en rebstige. Borgeren gennemfører morgentræning af ben og ryg ved medarbejderens guidning. Medarbejderen roser borgeren undervejs. Borgeren tager selv blusen af ved let guidning fra medarbejderen, og borgeren anerkendes for at huske, at starte med den raske arm. Borgeren støttes til selvstændigt at foretage vask og smøring af overkroppen samt påføring af deodorant gennem trin for trin-guidning. I forbindelse med påklædning spørger medarbejderen, om borgeren ønsker hjælp, hvilket borgeren til sidst takker ja tak til, idet blusen ruller bagpå.

### Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere

Medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og tilrettelægger med stort kendskab til borgernes ressourcer plejen, så borgerne har mulighed for at deltage mest muligt. En borger kan i forbindelse med bleskift selv løfte underkroppen. En anden borger tømmer selv sin stomipose under vejledning af medarbejderen. Medarbejderen giver sig god tid til kommunikationen, og medarbejderen indstiller sit tempo, så borgerne får tid til at deltage i både samtale og aktiviteter.

### Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos seks borgere

Medarbejderen arbejder med en rehabiliterende sigte, tilpasset de borgere, der besøges. Medarbejderen har stort kendskab til borgernes ressourcer og ønsker for rehabilitering. I et hjem afventes fx, at borgeren selv går ud og åbner døren. Ved et besøg til personlig pleje inddrages borgerens ressourcer ved, at medarbejderen guider borgeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne, hvor borgeren selv løfter benene i forbindelse med støtte til afklædning.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er en særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side i observationsstudierne. Borgerne sikres selvbestemmelse, og de støttes i at anvende deres ressourcer i forbindelse med plejen og støtten.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

#### Emne:

Organisering af arbejdet

#### Data:

##### Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere

Medarbejderne fordeler indsatserne i hjemmet, så en medarbejder går i køkkenet for at forberede morgenmaden, mens den anden medarbejder tømmer kateterpose, påsætter en ny pose, og skifter stomien. Medarbejderen får dog ikke organiseret sin pleje af stomi og kateterposeskift på en hensigtsmæssig måde, og må flere gange lede i kommodeskuffer efter remedier, og i den forbindelse overholdes de hygiejniske retningslinjer ikke.

Under den personlige pleje ved hjælp fra begge medarbejdere bliver remedierne gjort klar på et plejebord forud for plejen. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset borgerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til borgerens nedsatte kræfter i benene. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og benytter rutineret 'Four-way-Glide' og loftslift til forflytninger i sengen af borgeren. Borgeren ønsker at forblive i sengen efter plejen, og tilbydes morgenmad i sengen.

##### Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere

Medarbejderne forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på borgerens sengebord, hvorefter den ene medarbejder går ud i køkkenet, og varetager tilberedning af maden til borgeren.

Medarbejderen hjælper borgeren efter et større uheld i sengen, og foretager soignering af borgeren i etapevis og i en hensigtsmæssig rækkefølge. Medarbejderen anvender hjælpemidler på en rutineret måde. Plejeforløbet afvikles uden unødige forstyrrelser.

##### Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere

Medarbejderen orienterer sig i Cura, inden afgang fra kontoret. Alle borgerne på den tildelte rute er medarbejderens faste borgere.

Medarbejderen arbejder på rutineret og sikker vis med relevante hjælpemidler, såsom strømpeaftager og plejeseng. Plejeopgaven gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge og uden unødige forstyrrelser.

##### Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos seks borgere

Medarbejderen tilrettelægger opgaverne hos borgerne på en effektiv og hensigtsmæssig måde ved alle seks besøg. Fx er mange af besøgene planlagt ud fra borgerens ønsker om specifikt tidspunkt for besøget. Medarbejderen har inden, der køres ud på ruten, planlagt fælles besøg med en kollega, så der ikke skal forstyrres med koordinerende opkald. Medarbejderen er rolig i sin fremtoning, og tager sig tid til at få talt med borgerne ved alle besøg. Der er ingen unødige afbrydelser under arbejdet, og medarbejderen er bekendt med de planlagte opgaver hos borgerne, og har kendskab deres ønsker og vaner. Medarbejderen arbejder rutineret med hjælpemidlerne i hjemmet som fx loftslift og kørestol.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudierne generelt er organiseret på en meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne i et af observationsstudierne ikke får organiseret og forberedt en del af plejen tilstrækkeligt. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt - både selvstændigt og i samarbejde med kolleger - og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p><b>Emne:</b> Praktisk støtte</p>	<p><b>Data:</b></p> <p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere</u> Medarbejderne yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, såsom madlavning og oprydning efter personlig pleje. Efter endt morgenpleje aftørres borde og hjælpemidler med en desinficerende serviet, og boligen udluftes.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere</u> Medarbejderne sikrer en løbende oprydning undervejs i plejeforløbet. Plejebordet rengøres grundigt efter morgenplejen, og det anvendes herefter til servering af borgerens morgenmad.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere</u> Medarbejderen håndterer praktiske opgaver, relaterede til de enkelte besøg ved borgerne. Hos en borger skal medarbejderen foretage tømning af stomipose, hos en anden borger tømmes bækkenstol og hos en tredje skal borgeren have skiftet ble. Affaldet håndteres fagligt korrekt i forlængelse af besøget.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos seks borgere</u> Medarbejderen håndterer praktiske opgaver, relaterede til de enkelte besøg ved borgerne. Hos en borger skal medarbejderen foretage bleskift, påsmøring af medicins salve og tømning af kateter. Affaldet håndteres fagligt korrekt i forlængelse af besøget.</p>
<p><b>Emne:</b> Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere</u> I forbindelse med skift af stomipose og håndtering af kateter udføres indsatsen delvist faglig korrekt. Den faglige udførelse af plejen/behandlingen er korrekt, hvor medarbejderen dog ikke ifører sig engangsforklæde, og under forløbet berører både borgerens dyne og møbler med urene handsker.</p> <p>I forbindelse med udførelsen af sengebadet ifører begge medarbejdere sig engangsforklæder og handsker. Der udføres overordnet korrekt håndhygiejne mellem handskeskiftene. Medarbejderne udviser opmærksomhed på borgerens blufærdighed, og dækker borgeren med et håndklæde. Medarbejderne udviser faglig opmærksomhed på borgerens sårbare hud i de intime områder, og foretager grundig hygiejne og forebygger med påsmøring af creme.</p> <p>I forbindelse med medicinbehandling er medarbejderne opmærksomme på indtagelse af et præparat, der skal indtages inden morgenmåltidet. Dette præparat administreres inden morgenplejen, og resten af medicinen administreres efter måltidet, hvor gældende retningslinjer overholdes.</p>

#### Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere

Borgeren tilbydes indledningsvist noget at drikke samt morgenmedicin, inden plejen påbegyndes.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og engangshandsker. Undervejs i plejeforløbet sikrer medarbejderen korrekte handskeskift og afspritning af hænderne mellem skiftene. Den anden medarbejder anvender ligeledes korrekte værnemidler i forbindelse med tilberedning af måltider.

Medarbejderen udviser forståelse for de faglige retningslinjer i forbindelse med personlig hygiejne, hvor der arbejdes fra rent til urent.

Medarbejderen varetager medicinadministration efter gældende retningslinjer.

#### Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere

Medarbejderen anvender konsekvent engangsforklæde og handsker i forbindelse med støtte til personlig pleje. Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderen generelt sikrer korrekte handskeskift og afspritning af hænder ved handskeskift.

Medarbejderen støtter flere borgere med indtagelse af medicin, og sikrer sig korrekt navn og CPR-nummer samt korrekt antal tabletter i æskerne, inden medarbejderen tilbyder borgerne medicinen.

#### Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos seks borgere

Medarbejderen foretager relevante handskeskift, og spritter hænderne imellem handskeskift. Medarbejderen udfører tømning af kateter og personlig pleje med nedre hygiejne i seng uden at anvende engangsforklæde. Dog benyttes engangsforklæde ved aftagning af støttestrømper. Alle værnemidler opbevarer medarbejderen i en lille pose i lommen.

Medarbejderen tilbereder aftensmad, og er opmærksom på at servere små lækkerier til den småtspisende borger og rigeligt med væske. Medarbejderen støtter flere borgere med indtagelse af medicin, og sikrer sig her korrekt navn og CPR-nummer samt korrekt antal tabletter, inden medarbejderen tilbyder borgerne medicinen. Ved to besøg kontakter medarbejderen en sygeplejerske for at få vejledning og sparring til håndtering af medicinen.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager en tilfredsstillende hjælp til praktisk støtte og personlig pleje med udgangspunkt i borgernes behov og ønsker.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Men tilsynet observerer flere tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder konsekvent håndhygiejne samt manglende brug af engangsforklæde. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne sikrer korrekt medicinadministration, hvor der ved tvivl tages kontakt til sygeplejerske.

### 3.3 Interview med borgere

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

<p><b>Emne:</b> Livskvalitet og tryghed</p>	<p><b>Data:</b> Tilsynet interviewer 12 borgere, hvoraf alle modtager personlig pleje og praktisk hjælp fra Hjemmeplejen VBH. Alle 12 borgere tilkendegiver, at de oplever, at den hjælp, de modtager fra hjemmeplejen, understøtter livskvaliteten og trygheden i hverdagen. Borgerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg har før modtaget hjælp et andet sted fra, og er blevet virkelig positivt overrasket over, hvor god hjælp jeg får i VBH'.</i></li> <li>• <i>'Jeg føler mig så tryk. Deres motto er tillid, tryghed og menneskeværd, og det kan jeg virkelig mærke. Min faste hjemmehjælper er så rar og fuld af varme. Hun ved lige, hvordan jeg skal hjælpes'.</i></li> <li>• <i>'Det fungerer godt med skærmbesøg. Besøget leveres altid på samme tidspunkt. Det er dejligt med kontrol, særligt i forhold til medicin og sikring af, at jeg drikker nok væske. De holder øje med mig hele døgnet, det er trygt'.</i></li> </ul>
---	--

<p><b>Selvbestemmelse</b></p>	<p>De interviewede borgere tilkendegiver generelt, at de har indflydelse på, hvordan hjælpen tilrettelægges i hverdagen. I den forbindelse beskriver flere borgere, hvordan hjælpen planlægges og gennemføres i et ligeværdigt samarbejde imellem borgeren og medarbejderen. Flere borgere nævner i den sammenhæng, at de oplever god støtte af hjemmeplejen til at bevare selvbestemmelsen. Som en borger beskriver det:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg oplever at bestemme selv, de har mere en kontrollerende støtte, som er nødvendig for, at jeg kan bo selvstændigt. Har desværre fået diagnosen demens, så det er vigtigt at få hjælp i hverdagen'.</i></li> </ul> <p>To andre borgere beskriver dog, at de savner selvbestemmelse i forhold til tidspunktet for besøget. Den ene borger beskriver at ønske om tidlig hjælp, hvilket også imødekommes i de fleste tilfælde. Den anden borger fortæller ligeledes manglende selvbestemmelse i forhold til ændring af tidspunkt for besøget:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'De har lige pludselig ændret opkaldstiden på skærmopkaldet om aftenen. Før lå det kl. 22, og nu er det flyttet til kl. 20.00. Det passer mig ikke så godt, da jeg ofte er på toilettet, og spiser på dette tidspunkt. De ringer jo for at sikre, at jeg har det godt, har fået spist og været på badeværelset. Det kan jeg jo først fortælle kl. 22'.</i></li> </ul>
-------------------------------	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen VBH. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. To borgere savner dog selvbestemmelse i forhold til tidspunkt for levering af besøgene.



### 3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>11 ud af de 12 interviewede borgere modtager hjælp til personlig pleje. En af borgerne klarer selv den personlige hygiejne. Borgerne oplever, at der er sammenhæng imellem deres behov for personlig pleje og praktisk støtte og den tildelte hjælp. Borgerne beskriver desuden, hvordan de oplever, at kvaliteten af den tildelte hjælp generelt er af en tilfredsstillende kvalitet. Borgerne beskriver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg er jo blind. Men de hjælper mig ved, at der ikke står ting rundt omkring på gulvet, og kigger efter, om jeg har spildt noget'.</i></li> <li>• <i>'De er meget opmærksomme på min stomi, og de har helt styr på plader og poser. Min faste hjælper husker altid at få bestilt varer i god tid, så jeg ikke løber tør for stomiposer'.</i></li> </ul> <p>Flere af borgerne giver udtryk for, at de stadigvæk gør alt det, de selv kan, og at de motiveres af medarbejderne hertil. Borgerne fortæller i den forbindelse bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg gør alt, hvad jeg selv kan. Vi har ligesom fundet en god rytme, hvor vi hver især gør, hvad vi kan'.</i></li> <li>• <i>'Jeg er selv med i den udtrækning, jeg kan, man skal jo holde sig i gang'.</i></li> </ul> <p>Borgerne giver generelt udtryk for, at de ved, hvem de kan kontakte ved behov for at udtrykke utilfredshed eller klager. Borgerne nævner i den forbindelse både faste hjælpere, pårørende, planlægger samt gruppeleder.</p> <p>I et hjem er en pårørende til stede, der dog ikke er helt tilfreds med den hjælp, den nære modtager. Den pårørende fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Min nære er visiteret bad tre gange om ugen. Jeg ved godt, at min nære af og til siger fra. Måske fordi de sender en mand. Men bad er vigtigt, da min nære lider af hudirritation. De får heller ikke hjulpet med at skifte til rent tøj, da jeg kan se, at det er det samme tøj, der er på i dagevis'.</i></li> </ul> <p>I forbindelse med tilbagemelding fra tilsynet fortæller ledelsen, at de er bekendt med problematikken, og at de er i dialog med borgeren og pårørende.</p>
<p><b>Observation</b></p>	<p>Tilsynet foretager observation af borgere, boliger og hjælpemidler under de gennemførte interviews. Alle boliger fremstår renholdte og ryddelige. Det samme gælder borgernes hjælpemidler, som ligeledes fremstår med tilfredsstillende rengøringsstandard. Borgernes tilstand bærer på tilsynsdagen præg af at svare til habitus, samt at den tildelte indsats på tilsynsdagen svarer til borgernes behov.</p>
<p><b>Kontinuitet i støtten</b></p>	<p>11 ud af 12 borgere udtrykker tilfredshed med kontinuitet i støtten. Borgerne oplever i høj grad, at det er de faste medarbejdere, der lytter til borgernes ønsker, og at de følger på de aftaler, der bliver lavet. Borgerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Det er faktisk de samme tre, der kommer hos mig. De kender mig godt, og lytter efter, når jeg beder dem om at hjælpe mig'.</i></li> <li>• <i>'Jeg laver aftaler med min faste hjemmehjælp om klippekortet. Så får jeg lige lagt et par bukser op, eller ryddet op i mit skab. Det er altså en god hjælp'.</i></li> <li>• <i>'Når der kommer en ny person og hjælper mig, som jeg ikke kender så godt, så fortæller min faste hjælper kollegaen, hvordan jeg skal hjælpes. Så skal jeg ikke til at fortælle, hvordan jeg vil have det for det ved de allerede'.</i></li> </ul>

En borger er meget tilfreds med kontinuiteten om dagen, men er utilfreds med aftenvagten, da aftenholdet roterer deres ruter hvert halve år. Borgeren fortæller, at der lige er kommet et helt nyt aftenhold, og det bevirker, at borgeren føler at skulle starte forfra. Både i forhold til, at borgeren skal lære medarbejderne at kende, men også, at medarbejderne skal lære borgerens plejebestand at kende.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever meget tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsats, og de udtrykker, at de modtager en hjælp af god kvalitet. Fraset en borgers pårørende, der er utilfreds med kvaliteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Tilsynet vurderer, alle borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, fraset en borger, der oplever gener af rotation af aftenvagterne.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

#### Emne:

Kontakten til medarbejdere

#### Data:

11 ud af 12 borgerne oplever, at medarbejderne møder dem med en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der udvises respekt for deres privatliv. Borgerne fortæller bl.a. til tilsynet, at:

- *'Der er flere, jeg har et nært forhold til, og vi fortæller hinanden ting og sager. Det er rart, at de også har tid til en lille snak'.*
- *'Ja, jeg oplever en god omgangstone. Der er nogle, der har en lille oversygeplejerske i maven, sådan lidt bedrevidende og kommanderende. Men der er ingen, der taler grimt. Jeg har god kemi med dem alle'.*
- *'De er gode til at spørge mig, om de må tage hul på noget nyt pålæg, eller hvordan jeg vil have smurt maden. De spørger altid, om de må gå i mine skabe efter fx rene viskestykker'.*
- *'Dem over skærmen er meget venlige, selv om der er flere forskellige på skærmen, er de søde og rare'.*

En enkelt borger taler meget sagte, og beskriver, at der bliver talt hen over hoved på borgeren under den personlige pleje.

- *'Det er ikke en fordel for mig, at de er to personer til mit besøg. De snakker hen over hovedet på mig, og jeg bliver ikke inddraget i hjælpen. Det var mere roligt, da der kun var en'.*

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne generelt har en meget tilfredsstillende, respektfuld kommunikation og adfærd, hvortil der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv. En borger oplever, at kommunikationen er mindre værdig og respektfuld.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<b>Emne:</b> Mad og måltider	<b>Data:</b> Seks ud af 12 borgere oplyser til tilsynet, at de modtager madservice fra kommunen. Heraf udtrykker fire borgere stor tilfredshed med madens kvalitet og levering af maden. To borgere er ikke tilfredse med maden. Borgerne siger: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Nogle dage er de ikke kommet med maden, og andre dage kommer de så sent, at maden er kold'.</i></li> <li>• <i>'Nogle gange er maden ikke varm nok, så klager jeg til chaufføren, men han siger, at det ikke har noget med ham at gøre. Det er firmaet, der ikke har varmet det ordentligt. Chaufføren tilbyder altid at varme maden i mikroovnen for mig. Han giver den tre minutter i ovnen, og så smager maden godt nok, og er varm'.</i></li> </ul>
---------------------------------	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at de borgere, der modtager madservice, er meget tilfredse med madens smag og kvalitet, fraset to borgere, der udtrykker utilfredshed med madens kvalitet.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<b>Emne:</b> Fokus i kvalitetsarbejdet	<b>Data:</b> Medarbejderne fortæller, at VBH er overgået til tværfaglige teams med nærvisitation, hvilket de oplever har været en stor omvæltning. Strukturen og organiseringen er næsten lige faldet på plads, og implementeringen skal nu til at virke. Medarbejderne fortæller, at de mindre teams har haft et stort fokus på kontinuitet, hvor det er meningen, at alle medarbejderne skal lære alle borgerne at kende. Der er to til tre kontaktpersoner pr. borger, alt efter borgernes kompleksitet. Medarbejderne fortæller, at planlæggerne stadig har overblikket over kørelisterne, men at der byttes besøg ud fra kendskab til borgeren og for at skabe kontinuitet. Der holdes morgenmøder, hvor planlægger og ledere også deltager, og medarbejderne fortæller, at der er et korps af afløsere, der ligeledes har et godt kendskab til borgerne. Medarbejderne fortæller, at de oplever en øget trivsel, da de føler deres faglighed bliver udnyttet til fulde, idet de kan arbejde relationelt ved at have fokus på borgernes livshistorie og baggrund. Medarbejderne fortæller, at de lettere kan viderebringe deres observationer tværfagligt, og de oplever, at opfølgningen på borgernes tilstand er mere velkvalificeret med den øgede kontinuitet. Medarbejderne beskriver, at Visitationen deltager i de tværfaglige borgermøde to gange ugentligt, hvilket ligeledes er en stor forbedring af borgerforløbene. Medarbejderne kommer med eksempler på, at den nære visitation øger samarbejdet om borgernes problemstillinger, hvilket bevirker, at der aftales bedre løsninger på borgernes udfordringer. Både med øget visitation, men ligeledes med hurtigere afvisitation af indsatser, som borgerne ikke har behov for længere. Medarbejderne beskriver, at de oplever en høj grad af medarbejderinvolvering i processen hen imod TTN, og de oplever lydhørhed fra ledelsens side, når der er forandringsmæthed. Ud over implementeringen af TTN fortsættes kvalitetsarbejdet i flere forbedringsteams. Medarbejderne fortæller, at forbedningsteams ligeledes er tværfaglige,
---	--

hvilket bevirker, at alle medarbejdernes perspektiver bliver inddragede i faglige afprøvninger og løsninger.

Medarbejderne kommer med eksempler på kvalitetsarbejdet i forbedringsteams, fx kvittering af ikke-dispensérbar medicin, hvor der er udarbejdet flere prøvehandlinger med inddragelse af UTH arbejdet. Der er ligeledes forbedringsteams, der arbejder med afprøvninger af brugen af e-tavler, både til morgenmøderne og til de tværfaglige møder. Et andet forbedringsteam har medvirket til udfærdigelse af et auditskema til hygiejnetjek af medarbejdernes tasker. Medarbejderne fortæller, at der er udleveret vaskbare tasker, og at indholdet i taskerne indgår i auditeringerne.

Medarbejderne beskriver, at der har været afholdt kurser i demens og mundhygiejne, hvor samarbejdet på tværs af vagtlagene var i fokus samt beskrivelser af behovet for mundpleje i besøgsplanerne.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser.

## 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

### Emne:

Kommunikation

### Data:

Medarbejderne beskriver, at de sikrer sig en individuel og respektfuld kommunikation og adfærd ved at være anerkendende og ligeværdige i dialogerne med borgerne. Medarbejderne fortæller, hvilke faktorer de lægger vægt på i kommunikationen:

- Respekt og selvbestemmelsesret.
- Nærvær og aktiv lytning.
- Øjenkontakt.
- Fortælle og forklare om de handlinger, de udfører.
- Tilpasse kommunikationen individuelt.
- Opmærksomhed på egen toneleje, kropssprog og situationsfornemmelse.

Medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan de med deres kommunikation, hvor de får motiveret borgerne til fx at komme i bad. Medarbejderne beskriver, at der i de små teams er bedre kontinuitet, så man kan opbygge en tillidsfuld relation, og dermed over tid kan få samarbejdet med borgerne om at komme i bad eller andre sundhedsmæssige tiltag.

Medarbejderne beskriver tillige, hvordan de altid orienterer sig i besøgsplanen inden besøget for at sikre den rette kommunikative eller pædagogiske tilgang.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne fortæller, at de ved nye borgere først og fremmest indtænker velfærdsteknologiske løsninger, for at borgeren kan være så selvstændige som muligt. Medarbejderne lægger vægt på, at alle borgerne skal vurderes i forhold til hjælpemidler eller et eventuelt skærmbesøg, for at borgerne kan bevare deres ressourcer og medindflydelse på eget liv.

Ved besøgene spørges borgerne altid ind til deres vaner og ønsker for plejen, og medarbejderne beskriver, at det dokumenteres i besøgsplanen, så alle medarbejdere kan yde den ønskede pleje.

	<p>Medarbejderne fortæller, at der er en indsats, kaldet 'Vurderingsblok', hvor medarbejderen og borgeren sammen kan vurdere behovet for hjælp og støtte. Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt, at borgerne oplever selvværd og selvbestemmelse, også selv om de har fået en funktionsnedgang.</p> <p>TTN har ligeledes bevirket øget borgerinddragelse, da samarbejdet med visitator er bedret, så medarbejderne lettere kan søge om den hjælp, som borgerne har behov for.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at de kontinuerligt arbejder med et rehabiliterende sigte for at bevare borgernes ressourcer. Det kan fx være, at man afventer, at borgerne selv åbner døren, eller selv tilbereder deres mad som en del af rehabiliteringen. Borgernes ressourcer og den rehabiliterende tilgang beskrives ligeledes i besøgsplanen. Medarbejderne fortæller, at de bidrager til borgernes ønske om forbedring af funktionsevnen ved en indsats, der hedder 'Træning ved hjælper'. Medarbejderne fortæller, at der er tilknyttet en fysioterapeut og en ergoterapeut i TRV (Team Rehabilitering og Velfærdsteknologi), hvilket gør, at medarbejderne inddrager fysioterapeuten, hvis de oplever et funktionsfald eller en borger, der falder. Til de tværfaglige borgermøder oplever medarbejderne, at der samarbejdes om borgernes rehabiliterende indsatser, og at de aftaler indholdet af 'Træning ved hjælper'.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de har et 'Straks hjælpemiddelskab', hvor der altid ligger hjælpemidler, som medarbejderne kan afprøve for at øge borgernes mulighed for at bevare deres ressourcer og selvstændighed. Der er ligeledes fokus på, at borgerne skal komme i sygeplejeklinikkerne, få skærmbesøg eller få oplæring i selv at varetage deres sygeplejeindsatser, som fx påtagning af kompressionsstrømpe eller øjendryp.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne forklarer, hvordan de finder oplysninger om borgernes fravalg af genoplivning på forsiden af Cura. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de taler med borgerne om spørgsmål til livets afslutning, og at de dokumenterer borgernes ønsker under livshistorien. De mindre teams omkring borgerne gør, at medarbejderne oplever mere nærværende dialog med borgerne om døden, og hvordan den sidste tid skal foregå.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne fortæller, at der er tværfaglige borgerkonferencer to gange ugentligt, hvor forskellige borgerforløb tages op, og alle faggrupper byder ind med deres perspektiv. Der benyttes tidlig opsporing i Cura, og borgernes tilstande italesættes, og der lægges fælles sundhedsfremmende planer og tiltag. Visitationen er ligeledes til stede til møderne, hvilket medarbejderne oplever som en fordel, da visitatorernes faglighed og vurderinger bidrager til gode løsninger og holdbare planer hos borgerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er rig mulighed for daglig, faglig sparring. Fx til morgenmøderne, hvor dagens program kan ændres, hvis en borgers tilstand er forværret, og der fx er behov for tilsyn af en sygeplejerske. Hvis en borger er blevet udskrevet fra hospitalet, gennemgås borgerens tilstande og indsatser, inkl. fx forflytningsaftaler, hvis borgeren har fået et funktionstab.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og hvordan de er opmærksomme på borgernes selvbestemmelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om borgernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde.

**3.4.3 Mål 3: Sikkerhed****Emne:**

Tryghed og sikkerhed

**Data:**

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for borgerne, og de nævner bl.a. følgende faktorer:

- TTN, der giver kendskab og kontinuitet.
- Kendskab til borgernes besøgsplan og de opgaver, der skal løses hos borgerne.
- Udvide ro og ikke udvise fortravlet adfærd.

Medarbejderne beskriver, at det ligeledes skaber tryghed for borgerne, at overholde aftaler med borgerne, og fx at få handlet på de udfordringer, borgerne har brug for hjælp til.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de arbejder sundhedsfremmende og forebyggende, og at de i forbindelse med besøgene 'scanner' borgerne, og er opmærksomme på:

- Om alt er, som det plejer at være. Observere adfærd, lugt eller smerter.
- Borgernes hud, urin og afføringsmønster.
- Hvordan boligen ser ud ift. skrald, rod eller objekter, der kan give faldulykker.

Medarbejderne fortæller, at de ofte kontakter borgerne telefonisk inden besøget, og at de allerede ved opkald kan høre, om der er en forværring hos borgerne. Ved en eventuel forværring fortæller medarbejderne, at de måler TOBS værdier, og kontakter en kollega ved behov. Medarbejderne nævner tillige, at TTN, med det øgede borgerkendskab, ligeledes øger medarbejdernes viden om borgernes habituelle tilstand og forbedrer mulighederne for opfølgning.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for borgerne.

**3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering****Emne:**

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

**Data:**

Medarbejderne beskriver, at morgenmøderne bevirker, at medarbejderne bedre kan fordele opgaverne fra morgenstunden og få ændret i kørelisterne ved behov. På morgenmødet får medarbejderne ligeledes koordineret aftaler om fællesbesøg, hvilket gør, at der er færre opkald mellem medarbejderne i løbet af dagen.

	<p>Medarbejderne er bevidste om deres eget ansvars- og kompetenceområde, hvor social- og sundhedshjælperne tager observationer videre til en kollega med højere faglig kompetence.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at nogle hjemmeplejeområder har meget små lokaler, hvor det kan være en udfordring at få ro til at dokumentere. Der er planer om ændring af lokalerne, og der er oprettet flexrum, hvor der skal være ro. Derfor oplever medarbejderne, at det ofte giver bedst mening at dokumentere i borgernes hjem. Medarbejderne forklarer, at borgerne inddrages i dokumentationen, så deres behov tydeligt står beskrevet, og så dokumentationen bliver mere tidstro. Medarbejderne reflekterer over, hvorledes nogle borgere kan have svært ved at medvirke til dokumentationen, og at de ikke bryder sig om, at medarbejderne bruger 'deres tid' til dokumentation.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er et godt samarbejde om dokumentationsområdet, og at der er flere Cura-ressourcepersoner, man altid kan spørge. Medarbejderne nævner tillige, at der er illustrative plakater med koblinger mellem tilstande og observationer, som medarbejderne orienterer sig i.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne anvender KK-intra og VAR. VAR anvendes i forbindelse med sygeplejefaglige procedurer. Medarbejderne beskriver, hvordan de bruger, særligt VAR i hverdagen, og at de benytter muligheden for at indsætte et link til handlingsanvisningen. VAR benyttes ligeledes i forbindelse med undervisning af elever eller som udgangspunkt for en faglig dialog. KK-intra benyttes hovedsageligt i forhold til overordnede arbejdsgange. Medarbejderne benytter tillige en hjemmeside med vejledninger og videoer til brug af hjælpemidler og velfærdsteknologiske redskaber.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en borgers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p><b>Emne:</b> Besøgsplan</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Medarbejderne beskriver, at de anvender besøgsplanen dagligt, idet de orienterer sig i besøgsplanen forud for besøget hos borgerne. Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet samt indeholde beskrivelse af særlige forhold ved boligen.</p> <p>Medarbejderne beskriver med eksempler vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder tiltaleform, særlige forhold, ressourcer, ønsker og behov. Medarbejderne fortæller, at de ligeledes beskriver pædagogiske tilgange, fx ved borgere med hukommelsesproblematikker, hvor det er vigtigt, at medarbejderne har en ensrettet tilgang. Afslutningsvist fortæller medarbejderne, at arbejdet med TTN yderligere har bidraget med et velfungerende samarbejde omkring borgerne og indholdet i deres journaler.</p>
------------------------------------	--

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen udarbejdes og anvendes i det daglige arbejde.

**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 2024" 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 2024". 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 ungdomsgeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

[tilsyn@suf.kk.dk](mailto:tilsyn@suf.kk.dk)

## 6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

### Hørings svar: Hjemmeplejen Vanløse/Brønshøj/Husum (VBH)

#### VBH:

Der er tre små men dog betydningsfulde faktuelle rettelser:

s.9 under 3.1.2. linje 3: Ledelsen består af hjemmeplejelederen, to klynger, hvor ledelsesgruppen pr. **klynge** udgøres af 1 distrikts leder for aftenvagten, 3 distriktsledere for hjemmeplejen og 1 distriktsleder for sygeplejen. Tværgående er der Faglig leder for servicelov og sundhedslov samt Leder for Team Rehabilitering og Velfærdsteknologi (TRV) og omstillingskonsulenten i TTN regi.

s.9 under 3.1.1 linje 25 : Hygiejneauditskema skal fremadrettet igangsættes i VBH i 2025, samt drøftes med hygiejneteamet i Afdelingen for det Nære Sundhedsvæsen (ANS) i forhold til anvendelse på de andre hjemmeplejeenheder i Københavns Kommune.

S.21. 2 afsnit Rehabilitering linje 7 ....der er tilknyttet en ergoterapeut og en fysioterapeut i TRV (Team Rehabilitering og Velfærdsteknologi)

**BDO: Bemærkningerne er taget til efterretning. Rapporten tilrettes således, at den faktuelle tekst er indsat.**

#### VBH:

I forhold til bemærkninger og anbefalingerne så er der følgende opmærksomhed, værende en tilbagemelding til BDO-tilsynet og dermed ikke en del af den formelle høringsrunde.

**Bemærkning 7.** Tilsynet bemærker, at to borger udtrykker utilfredshed med madens kvalitet og anbefalingen er hjemmeplejen kontakter madleverandøren.

Den anbefaling kan ikke følges, da rapporten er anonymiseret (3.3.4. side 19). Det bemærkes at borgerne selv er i stand til at klage, samt det er beskrevet at en af borgeren har klaget. Dette er i tråd med at en direkte kommunikation mellem borger og leverandør er den bedste vej til at understøtte mad leverandørens kvalitetsudvikling samt understøtter borgers hverdagsliv og selvbestemmelsesret.

**BDO: BDO tager til bemærkningen til efterretning, og retter i stedet anbefalingen til forvaltningen i Københavns Kommune om at kontakte madleverandøren.**

## 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.