



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Hjemmeplejen Indre by/Østerbro (IBØ)

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	11
3.3 Interview med borgere	19
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	22
4. Tilsynets formål og metode	27
4.1 Formål	27
4.2 Metode	27
4.3 Vurderingsskema	28
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	28
5. Yderligere oplysninger	29
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	30
Om BDO	32

Forord

Rapporten er bygget således op, 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 Indre by / Østerbro (IBØ), Østbanegade 119, 2100 København Ø

Leder: Janet Baumann Nielsen

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. - 6. december 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

Tilsynet i hjemmeplejen IBØ omfatter tilsyn i aftentimer.

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

Tilsynsførende:

Gitte Anderskov, Sygeplejerske og Senior Manager

Christina Ryel, Sygeplejerske og Manager

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Det er tilsynets vurdering, at hjemmeplejen IBØ har arbejdet særdeles tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Dertil vurderes det, at hjemmeplejen arbejder særdeles målrettet med relevante temaer i kvalitetsarbejdet, og at hjemmeplejen har en organisering, der understøtter faglig ledelse og udvikling.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der generelt er en meget tilfredsstillende, herunder respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side i observationsstudierne, samt at borgerne generelt sikres selvbestemmelse. Dog er det tilsynets vurdering, at der konstateres enkelte tilfælde, hvor borgeren ikke inddrages i kommunikationen og ikke sikres tilstrækkelig medindflydelse i plejesituationen. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne understøttes til at anvende egne 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. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne generelt arbejder hensigtsmæssigt, både selvstændigt og i samarbejde med kollegaer, og plejen gennemføres derfor generelt effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser. Det er dog tilsynets vurdering, at organiseringen i et observationsstudie har enkelte mangler relateret til afklaring af opgaver samt koordinering af disse.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af hjælpen til praktisk og personlig støtte er af en varierende kvalitet, som samlet set vurderes at være mindre tilfredsstillende samt vil kræve en målrettet indsats at afhjælpe.

Det vurderes, at hjælpen i flere af observationsstudierne gives med en høj grad af faglighed og med udgangspunkt i borgernes behov og ønsker. Det er imidlertid tilsynets vurdering, at der konstateres en del væsentlige og alvorlige mangler, som i et tilfælde vedrører den personlige pleje og i flere tilfælde vedrører efterlevelse af de infektionshygiejniske principper om afbrydelse af smitteveje, både ift. til den praktiske og plejefaglige støtte. Det er tilsynets vurdering, at manglerne til hygiejneområdet indbefatter håndtering af urent sengelinned, håndhygiejne og beskyttelse af arbejdsbeklædning. Dertil vurderes det, at der administreres dispenseret medicin, som ikke stemmer med medicinskemaet.

Interview med borgere:

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen IBØ. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. Det vurderes, at to borgere har enkelte oplevelser af manglende tryghed ved hjælpen fra vikarer, og at tre borgere oplever mangler til selvbestemmelse ift. henholdsvis tidspunkt for levering af rengøring, visitation til sygeplejeklinik samt ifm. forflytning, når hjælpen leveres af vikarer.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever en meget tilfredsstillende sammenhæng imellem behov og tildelt hjælp, som opleves af god kvalitet. Dog er det tilsynets vurdering, at to borgere oplever mangler til kvaliteten af den personlige pleje, når denne leveres af afløsere eller vikarer. 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. Det er desuden tilsynets vurdering, at borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Tilsynet vurderer, at hovedparten af borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, men at tre borgere indimellem oplever mangler til kontinuitet.

Tilsynet vurderer, at kontakten til medarbejderne er tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at borgerne har varierede oplevelser af medarbejdernes kommunikation og adfærd, hvor halvdelen af borgerne oplever, at medarbejderne har en entydig venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, og at der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv. Tilsynet vurderer, at den anden halvdel af borgerne har oplevelser af mindre respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Gruppeinterview af medarbejdere:

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

Dertil vurderes det, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende og faglig reflekteret måde kan beskrive, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer borgernes autonomi og medindflydelse. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig reflekteret vis redegøre for den rehabiliterende tilgang, og hvordan der arbejdes tværfagligt omkring borgerne. Medarbejderne kender desuden retningslinjerne for dokumentation af borgernes ønsker til genoplivning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre borgernes tryghed. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til borgernes sikkerhed.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet og for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdet omkring besøgsplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at medarbejdere enkelte gange omtaler borgerne i tredje person, samt ikke i alle tilfælde præsenterer sig ved navn.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen retter en opmærksomhed på faglig kommunikation herunder hvorledes borgeren inddrages og omtales ved navn og ikke som 3. person. Dertil, at der sættes fokus på betydningen af, at medarbejderne præsenterer sig ved navn.

Tilsynet bemærker, at en borger ikke i alle tilfælde sikres medindflydelse, idet plejehandlinger kommunikeres i samme øjeblik, som handlingen udføres.

Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen initierer faglige drøftelser af, hvordan borgerne konsekvent sikres medinddragelse og medindflydelse i hjælpen til personlig pleje.

Tilsynet bemærker, at opgaverne ikke i alle tilfælde koordineres imellem medarbejderne.

Tilsynet anbefaler, at der rettes en opmærksomhed på, hvilken betydning det har for borgeren, at medarbejderne koordinerer og planlægger arbejdsopgaverne ved dobbeltbesøg.

Tilsynet bemærker, at der i hjælpen til den personlige pleje ikke tilbydes hjælp til håndhygiejne hos en borger med behov herfor, førend tilsynet må gøre opmærksom på dette.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sætter fokus på den personlige pleje, herunder soignering af borgernes hænder.

Tilsynet bemærker, at der i flere tilfælde ikke udføres korrekt håndhygiejne mellem handskeskift, ikke skiftes rettidige handsker mellem uren og ren procedure samt ikke anvendes engangsforklæde ved hjælpen til personlig pleje.

Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en handleplan ift. at forankre medarbejdernes efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer i levering af indsatserne til praktisk støtte og pleje.

Tilsynet bemærker, at der administreres dispenseret medicin på trods af, at antallet af tabletter ikke stemmer overens med medicinskemaet, idet borgerens pårørende har efterdoseret tabletter.

Tilsynet anbefaler, at der rettes en opmærksomhed på at adskille den medicin, som hjemmeplejen er ansvarlig for fra den medicin, som borgeren og pårørende selv administrerer.

Tilsynet bemærker, at to borgere ikke i alle tilfælde oplever tryk ved afløsere, idet det opleves, at afløserne ikke ved, hvordan de skal hjælpe.

Tilsynet anbefaler, at der fortsat er en opmærksomhed på, at afløsere og vikarer konsekvent anvender besøgsplanen eller på anden vis sættes ind i opgaverne hos den enkelt borger.

Tilsynet bemærker, at tre borgere har en oplevelse af mindre selvbestemmelse i samarbejdet med hjemmeplejen, herunder ift. visitation til sygeplejeklinik, tidspunkt for rengøringsindsats og ifm. forflytning/mobilisering.

Tilsynet anbefaler, at der rettes en opmærksomhed på at sikre, at borgerne til enhver tid oplever selvbestemmelse i samarbejdet.

Tilsynet bemærker, at to og tre borgere oplever mangler til henholdsvis kvaliteten af personlig pleje, når denne leveres af vikarer, og mangler til medarbejderkontinuitet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har en opmærksomhed på, hvorledes kvaliteten af plejen kan sikres, når borgernes faste medarbejdere er fraværende, samt på, hvorledes oplevelsen af kontinuitet kan styrkes i tilfælde af, at borgeren tilbydes hjælp fra afløsere/vikarer.

Tilsynet bemærker, at halvdelen af de interviewede borgere har oplevelser af en mindre respektfuld kommunikation og kontakt med medarbejderne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter en indsats ift. at kompetenceudvikle medarbejderne med kommunikative redskaber til en faglig og professionel kommunikation og adfærd.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data: Hjemmeplejen IBØ modtog ved sidste års tilsyn anbefalinger i relation til kontinuitet, vikarers kommunikation og adfærd og borgeroplevet kvalitet af plejen, særligt i relation til vikarer, herunder anvendelse af besøgsplanerne. Dertil modtog hjemmeplejen en anbefaling om at gå i dialog med den kommunale madleverandør ift. borgernes oplevelser af madens manglende kvalitet og varierende leveringstidspunkter.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der i forhold til anbefalingen til kontinuitet er arbejdet med en række tiltag, som har til hensigt at føre mere kapacitet af faste medarbejdere ud til borgerne. Der er bl.a. arbejdet med at nedbringe brugen af vikarer, som økonomisk kan måles ved et fald i udgifterne fra 32 til 12 millioner. Dertil har hjemmeplejen fået besat vakante stillinger, og der er arbejdet med sygefravær, som er skåret ned fra 20,6 til 16,6 dage pr. medarbejder. Desuden er der fokus på merarbejde, så medarbejderne kan tage ekstravagter, og der er mulighed for, at medarbejderne kan vælge at få udbetalt FO-dage. Derudover anvendes hjemmeplejens interne vikarkorps samt en vagtbemandings-app, hvor medarbejderne kan byde ind på ledige vagter på tværs af grupperne.</p> <p>Ift. aftenvagten har der særligt været fokus på at opdele medarbejderne i mindre teams for at øge kontinuiteten, hvilket går i tråd med den forestående nationale reform med faste teams. Dertil er der fokus på at ansætte tilkaldvikarer til aftenvagten. Ledelsen fremhæver, at der er et kontinuerligt fokus på den stigende grad af kompleksitet hos borgerne, som stiller krav til kompetencer og ressourcer.</p> <p>Vedrørende anbefalingerne omkring vikarers kommunikation og adfærd samt borgeroplevede kvalitet, herunder anvendelse af besøgsplanerne, fortæller ledelsen, at der, grundet ovenstående tiltag, sjældent anvendes eksterne vikarer, men at der indimellem anvendes vikarer i weekenderne. I disse tilfælde forsøges det at rekvirere de samme vikarer, som kender arbejdsgangene og forventningerne til kommunikation og adfærd, når de træder ind i en borgers hjem. Fx orienteres eksterne vikarer om kravet til at orientere sig i besøgsplaner samt anvendelse af Bekey. Dertil fortæller ledelsen, at medarbejderne til det interne vikarbureau kommer igennem samme introduktion, som de faste medarbejdere, hvor der bl.a. er fokus på hjemmeplejens forventninger ift. faglig og professionel kommunikation og adfærd samt at sætte sig ind i borgernes besøgsplaner inden besøget.</p> <p>Ledelsen oplyser, at ift. anbefalingen vedrørende maden og leveringen fra kommunens madservice, at ledelsen efter sidste tilsyn forelagde borgernes udtalelser for madleverandøren.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Af andre faglige udviklingsområder, som ledelsen aktuelt er optagede af, fremhæves det, at der arbejdes med et årshjul for kvalitetsarbejdet, hvor indsatser, rettet mod kompetenceudvikling, gentages med fast kadence. Tilsynet fremvises årshjulet, som indeholder 'onboarding/brush-up kurser' i bl.a. medicin håndtering og social- og plejefaglig dokumentation. Dertil indeholder årshjulet læringsforløb i fx 'akut opstået sygdom', 'tidlig opsporing' og 'simulation på egne borgere' i</p>

hjemmeplejens læringsrum. Derudover tilbydes 'åben læringslab' i emner, som fx 'klyx og stikpiller', 'måling af værdier' og kompressionsbehandling samt obligatoriske faglige temadage for aftenvagterne.

Ledelsen fortæller, at der er organiseret med faste ledelsesmøder, hvor kvalitetsarbejdet og forbedringspotentialer drøftes.

Ledelsen redegør for, at hjemmeplejen IBØ først og fremmest arbejder ud fra at have borgeren i centrum. Dertil arbejdes der ud fra tre pejlemærker; 1) at indsatserne skal tage afsæt i den rehabiliterende tilgang, 2) et attraktivt arbejdsmiljø med høj trivsel og 3) en høj faglig kvalitet i den sundhedsfaglige og social- og plejefaglige indsats med anvendelse af nyeste evidensbaserede viden samt fyldestgørende dokumentation med afsæt i, hvad der er vigtigt for borgerens pleje og behandling.

Ledelsen beskriver, at den rehabiliterende tilgang er grundelementet i alle indsatser. Rehabilitering er ikke noget, der kommer fra oven som en tidsafgrænset periode, men et varigt grundelement.

Hjemmeplejens terapeuter har udviklet materiale, som redskab til at konkretisere den rehabiliterende tilgang på indsatsniveau ud fra borgernes ressourcer og potentiale til udførelse af den enkelte indsats, og deraf forslag til strategier, der understøtter borgerens selvstændighed i udførelsen af den konkrete opgave, som fx 'opvask', 'påklædning' og 'toiletbesøg'.

Terapeuterne arbejder tæt sammen med hjælperne i det daglige, hvilket bidrager til et kontinuert fokus på at inddrage borgernes ressourcer, hvilket også afspejles i besøgsplanerne.

Der afholdes tavlemøder dagligt, hvor terapeuterne har et særligt fokus på at sparre med medarbejderne vedrørende vurderingsblokkene. Dertil tager terapeuterne med ud på borgerbesøg for at understøtte plejepersonalet i de mere komplekse rehabiliteringsindsatser.

Den velfærdsteknologiske simuleringslejlighed kan besøges med borgere i tilfælde af, at der er behov for at afprøve forskellige hjælpemidler. Dertil anvendes lejligheden til undervisningsseancer ift. brug af hjælpemidler og faglige emner, som fx personlig pleje og forflytning. Undervisningen i simuleringslejligheden er ofte casebaseret ud fra en case, som medarbejderne medbringer.

Ledelsen fremhæver, hvorledes implementeringen af 'Straks udlevering' af hjælpemidler bidrager til en hurtigere proces i den rehabiliterende tilgang, idet medarbejderne let og tilgængeligt kan tage hjælpemidler med ud til borgerne straks efter, at de har identificeret behovet. Ledelsen fortæller, at den rehabiliterende tilgang kan mærkes samt kan måles ved, at ydelserne er faldende.

I aftenvagten er der ikke terapeuter ansat, hvorfor der ikke er mulighed for den samme tværfaglige sparring. For aftenvagterne er der organiseret med obligatoriske temadage tre gange om året med udgangspunkt i simulationsundervisning i faglige emner. Således sikres det, at aftenvagten klædes på, og løftes fagligt.

Ledelsen redegør desuden for, at der kontinuert er fokus på en tryk læringskultur, og hvordan der skabes læring i organisationen. Det fremhæves, at der er fokus på at balancere medarbejderressourcerne, så der sikres kompetenceudvikling, herunder at medarbejderne føler sig klædt på til opgaverne, og at borgerne oplever kvalitet i behandlingen samtidig med, at driften nås.

Der bliver indberettet UTH, hvortil der er en organisering på området som understøtter læring af hændelserne.

Der arbejdes med tidlig opsporing, hvor der til de daglige tværfaglige tavlemøder tales ind i observationer og forebyggelse af yderligere forværring. Fx i tilfælde af

fald, udarbejdes der faldudredning, og der spares på tværs omkring forebyggende indsatser.

Der er en proces i gang med at uddanne 16 ressourcepersoner i forflytning, som skal dække de tværfaglige teams.

Dertil råder hjemmeplejen over ressourcepersoner inden for bl.a. diabetes, hygiejne, demens og ensomhed.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at hjemmeplejen IBØ har arbejdet særdeles tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Dertil vurderes det, at hjemmeplejen arbejder med særdeles relevante temaer i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Hjemmeplejen er organiseret med en hjemmeplejeleder. Hjemmeplejen har desuden en faglig leder for sundhedslovs- og servicelovsområdet, og en leder for kvalitets- og læringsenheden, som arbejder tæt sammen.

Kvalitets- og læringsenheden består af uddannelsesansvarlig, farmaceut, farmakonom, sundhedsfaglige konsulenter, kompetence- og læringsansvarlig, rehabiliteringssygeplejersker og en omstillingskonsulent.

Hjemmeplejen har desuden en kvalitetssygeplejerske og en klinisk faglig ressourceperson.

Dertil har hjemmeplejen fire terapeuter ansat, herunder fysioterapeuter og ergoterapeuter samt én person med kandidat i Idræt, som sikrer kompetenceudvikling inden for trænings- og rehabiliteringsområdet.

Kvalitetsarbejdet er endvidere organiseret ved et årshjul som beskrevet ovenfor.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen IBØ arbejder særdeles målrettet med kvalitetsarbejdet, og at hjemmeplejen 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:

Ledelsen ønsker, at tilsynet har fokus på, hvordan der udøves verbal og nonverbal kommunikation ift. at inddrage borgernes ressourcer.

Dertil ønskes der et fokus på kommunikationen mellem medarbejderne på dobbeltbesøg.

Det er tilsynets vurdering, at den rehabiliterende tilgang kan ses som et grundlæggende element i den måde, som indsatserne leveres på i hjemmeplejen i IBØ. Tilsynet vurderer, at der generelt er en høj faglighed inden for den rehabiliterende tilgang, som bl.a. ses ved de observerede medarbejderes afventende og

guidende tilgang samt tålmodighed over for borgeren under opgaveløsningen. Der til ses det, at flertallet af borgerne er udstyret og instrueret i brugen af individuelle hjælpemidler. Flere af hjælpemidlerne observeres i brug, og flere borgere giver udtryk for, hvorledes hjælpemidlerne er en uundværlig støtte i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen anvendes som et understøttende redskab i den rehabiliterende tilgang. Konkret observeres eksempler, hvor medarbejderne under støtten til borgeren verbalt taler ind i den enkelte borgers ressourcer og ved brug af motiverende ord og ros får guidet borgeren til selv at udføre opgaven. Ligesom, at der anvendes nonverbal kommunikation ved brug af åbent kropssprog, spejling, smil og gestikuleren.

Tilsynet vurderer desuden, at kommunikationen på dobbeltbesøg generelt udføres på faglig vis med inddragelse af borgeren, samt tilpasset borgerens behov, fraset enkelte mangler som beskrevet under temaet Observationsstudier nedenfor.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:Observationsstudie nr. et af aftenhjælp (dobbeltbesøg) - besøg hos fire borgere:

Tilsynet følger to aftenvagter på en rute med dobbeltbesøg, hvor tilsynet observerer fire besøg til henholdsvis personlig pleje samt væske og ernæring.

Medarbejderne ringer på hos alle borgerne, inden de låser sig ind, og giver sig til kende. Overtøj og tablets lægges i entreen, inden medarbejderne går hen og hilser på borgeren. Borgerne giver udtryk for at kende den ene medarbejder, og flere af borgerne smiler ved gensynet. Den anden medarbejder hilser uden at præsentere sig ved navn. Alle borgerne fremstår med kognitive udfordringer, og flere har udfordringer ift. at udtrykke sig verbalt.

Der kommunikeres på en venlig og imødekommende måde, og borgerne tiltales ved navn. Ved dialog fremstår medarbejderen, som ses kendt af borgerne, og der er primær i dialogen, rolig, nærværende og lyttende. Medarbejderne kommunikerer indbyrdes i relation til opgaverne under borgerbesøgene, og enkelte gange bliver borgerne omtalt i tredje person, og ikke omtalt ved navn eller forsøgt inddraget i kommunikationen om plejen.

Observationsstudie nr. to af aftenhjælp ved to medarbejdere - besøg hos seks borgere

Tilsynet følger to aftenvagter på en rute med dobbeltbesøg, hvor tilsynet observerer seks besøg til henholdsvis personlig pleje, medicinadministration, toiletbesøg og ernæring.

Medarbejderne ringer på døren, og der benyttes Bekey ved sengeliggende borgere. Medarbejderne præsenterer sig ved navn, og møder borgerne med venlighed og imødekommende kropssprog, og der spørges ind til borgernes velbefindende. Ved alle besøgene møder medarbejderne borgerne med individuel tilrettet kommunikation. Idet flere af borgerne er kognitivt udfordrede, har medarbejderne, inden borgerbesøget, aftalt en klar rollefordeling om, hvem der kommunikerer, og hvem der udfører plejehandlingerne. I et hjem med en borger med svær demens, der ikke bryder sig om personlig pleje, afleder den ene medarbejder borgeren ved at synge julesange, som borgeren kender, og synger med på, mens den anden medarbejder udfører plejen. I et andet hjem, hvor borgeren ligeledes er kognitivt udfordret og

tillige udadreagerende, benyttes personcentreret kommunikation ved, at medarbejderne italesætter borgeren som en tidligere sportsmand. Da borgeren skal til at blive udadreagerende siger den ene medarbejder kort; 'stop, du må ikke slå'. Borgeren stopper og svarer; 'Nej, jeg må ikke slå', og kommunikationen fortsætter med venlighed og med fokus på borgerens selvforståelse som tidligere sportsmand. De pårørende i hjemmene bliver ligeledes mødt på en omsorgsfuld og inkluderende måde.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ringer på, inden døren låses op, og medarbejderen går herefter ind. Medarbejderen går direkte ind til borgeren, som ligger i sin seng, hilser godmorgen ved navn, og præsenterer tilsynet. Medarbejderen tager sig god tid til dialog, fremstår nærværende, holder øjenkontakt og lytter. Borgeren og medarbejderen har undervejs dialog om forskellige pleje- og helbredsrelaterede emner. Dertil taler medarbejderen ind i borgerens livshistorie, hvilket borgeren engageret deltager i, og fortæller om sin tidligere beskæftigelse. Tilsynet bemærker, at medarbejderen og borgeren bruger humor, og at de ofte griner sammen undervejs i forløbet.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Der ringes på døren, og benyttes Bekey til adgang. Medarbejderen går ind, præsenterer sig ved navn, og hilser på borgeren, der er sengeliggende, og fortæller, at tilsynet er med på besøg. Medarbejderen kommunikerer venligt og imødekomende, og benytter et roligt og åbent kropssprog. Borgeren er svagtseende, og medarbejderen kommunikerer tydeligt om de plejeopgaver, der udføres, og benytter fysisk berøring i kontakten. Medarbejderen fremstår nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed på plejesituationen.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af aftenhjælp (dobbelbesøg) - besøg hos fire borgere:

Den ene medarbejder arbejder ud fra et stort kendskab til borgerne, og guider sin kollega i borgernes individuelle rutiner undervejs. Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage borgerne i opgaverne. Medarbejderne spørger fx hos en borger, om de må samle aviser og reklamer op fra gulvet, og de afstemmer med borgeren, hvad der skal ske med disse. Borgeren tilkendegiver, at medarbejderne gerne må smide dem ud. Hos en borger, som skal have hjælp til væske og ernæring, spørges borgeren om, hvor tallerkenen med mad skal placeres, og hvad borgeren ønsker at drikke. Hos en borger, som skal have hjælp til personlig pleje, orienteres borgeren om planen for plejen, inden denne påbegyndes. Hos en anden borger, der skal have hjælp til personlig pleje i sengen, udføres handlingerne samtidigt med, at borgeren informeres, så borgeren i mindre grad har mulighed for indflydelse.

Observationsstudie nr. to af aftenhjælp ved to medarbejdere - besøg hos seks borgere:

Medarbejderne har planlagt aftenens rute ud fra borgernes ønsker og vaner, og de har fx planlagt besøg til personlig pleje og toiletbesøg, inden borgerne skal spise aftensmad.

Ved alle besøgene inddrager medarbejderne borgerne i plejeopgaverne, alt efter deres kognitive kapacitet, og spørger fx ind til ønsker om valg af tøj, eller hvilken aftensmad der skal smørers.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen afstemmer borgerens behov for ernæring inden morgenplejen starter, hvor borgeren ønsker en kakaomælk.

Medarbejderen fremlægger den overordnede plan for besøget for borgeren, hvilket borgeren samtykker til. Medarbejderen arbejder på en rutineret måde og ud fra et stort kendskab til borgerens rutiner, ønsker og behov. Plejeforløbet gennemføres i et naturligt flow, hvor henholdsvis borgeren og medarbejderen ved, hvad der skal ske, uden at det kræver indgående, forudgående afstemning. Medarbejderen opfordrer borgeren til at komme op at sidde i sin kørestol, hvilket borgeren ikke ønsker, og borgeren hjælpes derefter godt tilrette i sin seng, hvortil borgeren smiler og ser veltilpas ud.

Medarbejderen spørger om ønsker til morgenmaden, inden den tilberedes, og medarbejderen spørger afslutningsvist, om der er andet, borgeren har brug for, og borgeren giver udtryk for at være fuldt ud tilfreds med hjælpen.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren, og er under hele plejeforløbet meget opmærksom på at inddrage borgeren i plejehandlingerne. Medarbejderen sikrer løbende, om borgeren er indforstået med de plejehandlinger, der skal udføres, og afventer borgerens accept, inden handlingen påbegyndes. Borgeren samarbejder gennem hele forløbet, og fortæller medarbejderen om sine ønsker, fx at hovedgærdet skal højere op eller at ønske en varmere trøje, hvilket medarbejderen straks imødekommer.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af aftenhjælp (dobbelbesøg) - besøg hos fire borgere:

Flere af borgerne befinder sig i deres seng ved ankomst, hvor borgerne hjælpes op i kørestol for at blive klar til aftensmad. Borgerne understøttes i at være aktivt deltagende med de ressourcer, de har. Fx guides borgerne verbalt til at løfte ben eller arme ifm. plejen, læne sig frem i kørestolen eller til at holde et bestemt sted under mobilisering ved lift. En borger med begrænset motorik i overekstremiteter anvender ergonomisk bestik til at spise. Borgeren har ingen standfunktion, og anvender en spand til at lade vandet i. Tilsynet reflekterer efterfølgende over denne anordning med medarbejderen, der kender borgeren godt. Her oplyses tilsynet, at borgeren har modtaget træning ift. at bruge en kolbe, men pga. nedsat motorik i hænderne, er spanden den bedste løsning for borgeren.

Observationsstudie af nr. to af aftenhjælp ved to medarbejdere - besøg hos seks borgere:

Medarbejderne arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang, tilpasset borgernes funktionsniveau. Fx benyttes borgernes ressourcer til vendinger i sengen eller ved, at borgerne selvstændigt forflytter sig op i sengen ved at hæve fodenden. Flere borgere guides til fx påklædning eller forflytninger i kørestolen. Der udvises stor tålmodighed, så borgerne får tid til selvstændigt at kunne udføre plejehandlingerne, og medarbejderne anerkender løbende borgernes indsats.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Under udførelse af nedre hygiejne guides borgeren til selvstændigt at mobilisere sig i sengen. Medarbejderen taler undervejs i plejen ind i fordelene ved at være fysisk aktiv og at træne sin krop. Der anvendes sætninger som; *'Kan jeg få dig til at strække benene'*, og *'du er så god til det med morgengymnastik, kunne du ikke lige tage ti benløft, imens at jeg tæller'*. Hvortil borgeren straks begynder, at lave øvelserne med let anstrengelse. Medarbejderen opfordrer borgeren til at tage ti

ben løft mere, hvilket borgeren afviser med et smil og siger; *'nu er det nok! (...)* *men jeg ved godt, at det I siger, altid hjælper på en eller anden måde'*. Borgeren og medarbejderen bliver enige om, at det er en god ting at få trænet hver dag.

Medarbejderen spørger ind til gårsdagens fysioterapeut-træning, som borgeren først ikke helt kan huske. Efter et par stikord fra medarbejderen fortæller borgeren om træningen, og kan godt huske nogle af øvelserne.

Efter nedre hygiejne guides borgeren til at skubbe sig selv højere op i sengen ved hjælp af et glidstykke, hvor borgeren kommer op at sidde i sengen. Her udfører borgeren den øvre hygiejne med støtte fra medarbejderen, som giver borgeren vaskeklude i hånden, og verbalt guider borgeren igennem den øvre pleje. Medarbejderen kompenserer der, hvor borgeren ikke selv kan nå.

Medarbejderen forsøger at overtale borgeren til at komme over i sin stol ved at fremhæve de sundhedsfremmende effekter af dette, hvortil borgeren afviser. Derefter foreslår medarbejderen, om de kan aftale at gøre det til frokost, hvor borgeren igen afviser.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen anvender gennem hele forløbet verbal guidning og afventer tålmodigt, at borgeren selv vender sig i sengen eller selvstændigt forflytter sig højere op i sengen. Efter nedre hygiejne i sengen forflyttes borgeren over til sin kørestol med loftslift, og medarbejderen giver borgeren vaskeklude, så borgeren selv kan klare den øvre hygiejne. Medarbejderen spørger borgeren, om der skal hjælpes med tandbørstning, hvilket borgeren takker ja til. Efterfølgende reder borgeren selv håret, og medarbejderen understøtter blot ved at rede håret i nakken, hvor borgeren ikke kan nå. Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse og beboeren virker glad og tilfreds med egen indsats.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der generelt er en meget tilfredsstillende respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side i observationsstudierne, samt at borgerne generelt sikres selvbestemmelse. Dog er det tilsynets vurdering, at der konstateres enkelte tilfælde, hvor borgeren ikke inddrages i kommunikationen, og ikke sikres tilstrækkelig medindflydelse i plejesituationen. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne understøttes til at anvende egne ressourcer i forbindelse med plejen og støtten.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie nr. et af aftenhjælp (dobbelbesøg) - besøg hos fire borgere:

Tilsynet oplyses, at medarbejderne ikke er vant til at samarbejde, og de observeres ikke i alle tilfælde at koordinere indsatsen. Det er tydeligt, at den ene medarbejder på detaljeret vis kender de planlagte opgaver hos borgerne, og har kendskab til borgernes aftenrutiner. Den anden medarbejder, som har et mindre kendskab til borgernes aftenrutiner, indtager en assisterende rolle, og tager de opgaver, som er mindre tæt på borgeren. Medarbejderen anretter fx aftensmad, imens den kendte medarbejder sludrer med borgeren. I plejesituationerne er det den kendte medarbejder, der udfører plejen, imens den anden medarbejder fx styrer fjernbetjeningerne til sengen. Ved plejeopgaverne sikres det, at alle plejemedier er inden for rækkevidde, inden plejen påbegyndes. Medarbejderne sikrer, at sengen er hævet til en god arbejdsstilling, og der anvendes tilgængelige hjælpemidler på rutineret og sikker vis, herunder vend-let-lagen og loftlift.

På et besøg ringer vagttelefonen, og den medarbejder, der kender borgerne mindre godt, tager jakke på, går ud af borgerens hjem, og tager opkaldet i opgangen. Medarbejderen kommer tilbage, og virker afventende på den anden medarbejder. Der ses en forskellig opfattelse af, om opgaverne er udført, idet den kendte medarbejder fortsætter med at sætte borgeren til rette i sin kørestol, aftørre plejebordet og udfører håndhygiejne på borgeren, imens den anden medarbejder venter i entreen.

Observationsstudie nr. to af aftenhjælp ved to medarbejdere - besøg hos seks borgere:

Medarbejderne varetager 'akut-telefonen' og besvarer opkald fra vagtcentralen. Medarbejderne arbejder rutinerede, og udviser et stort overblik over aftenens kollegaer og ruter. Fx vurderes det ud fra vagtcentralens opkald, om en kollega ude i byen kan varetage den akutte plejeopgave, eller om medarbejderne selv skal varetage besøget. Medarbejderne orienterer sig på deres tablets inden besøgene, og de sikrer opfølgning på det, der er læst. Fx besøges en borger akut, der før har frasaet sig aftenhjælpen, grundet psykisk sygdom, men nu ønsker hjælpen alligevel. Medarbejderne dokumenterer efter besøget, at borgeren ved besøget var velbefindende og gladeligt tog imod hjælpen.

Ved alle besøgene samarbejder medarbejderne om opgaverne i hjemmene, og de aftaler inden besøgene, hvorledes deres indsatser skal fordeles imellem sig. Der er flere opkald fra akut-telefonen, men idet medarbejderne har aftalt på forhånd, hvem der svarer kaldet, virker opkaldene ikke forstyrrende på borgerne.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen starter besøget stille og roligt med en kort dialog, imens det italesættes, at borgeren lige skal vågne. Borgeren får noget at drikke, imens medarbejderen klargør alle remedier til nedre hygiejne. Medarbejderen indstiller sengen i en hensigtsmæssig arbejds højde, hvorefter plejen i sengen udføres. Medarbejderen udfører plejen i en hensigtsmæssig rækkefølge og uden afbrydelser eller forstyrrelser.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på plejebordet og ved at have en affaldspose inden for rækkevidde. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge. Da borgeren under plejeforløbet får vandladningstrang, standses plejen i sengen, og medarbejderen afventer tålmodigt. Da borgeren er klar igen, begyndes den nedre hygiejne forfra, og medarbejderen henter kortvarigt flere remedier. Borgeren ikklædes bukser, ble og fodtøj i sengen, og liftes over i sin kørestol. Mens borgeren klarer øvre hygiejne siddende i kørestolen, går medarbejderen i køkkenet, og forbereder morgenmaden. Da borgeren er færdig med øvre hygiejne, støtter medarbejderen til øvre påklædning, og borgeren får serveret morgenmad. Forløbet gennemføres uden unødige afbrydelser.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudierne er organiseret på en meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne generelt arbejder hensigtsmæssigt, både selvstændigt og i samarbejde med kollegaer, og plejen gennemføres derfor generelt effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser. Det er dog tilsynets vurdering, at organiseringen i et observationsstudie har enkelte mangler relateret til afklaring af opgaver samt koordinering af disse.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p>Emne: Praktisk støtte</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie nr. et af aftenhjælp (dobbelbesøg) - besøg hos fire borgere:</u> Ved besøgene varetager medarbejderne praktiske opgaver ifm. indsatserne hos borgerne, hvor særligt den ene medarbejder er opmærksom på, at der ser pænt og ryddeligt ud. Fx ligger der urene handsker uden for borgerens hoveddør, som medarbejderen smider ud. Dertil sikrer medarbejderen afrydning af remedier efter personlig pleje og aftørring af overflader. Hos en borger er der spildt urin på gulvet, hvor den ene medarbejder straks sørger for, at gulvet bliver rengjort.</p> <p>Hos to borgere, hvor der anvendes vend-let lagen påbegyndes sengeredning uden at medarbejderen er opmærksom på, at lagnerne trænger til at blive skiftet, idet lagnerne ses urene med henholdsvis urin og afføring. I det ene tilfælde har medarbejderen færdiggjort sengeredningen, og forlader boligen for at tage vagttelefonen, hvor den anden medarbejder imens tager initiativ til at gøre sengeredningen om ved at skifte lagnet. I det andet tilfælde er det borgerens faste vagt, der spørger, om medarbejderen har mulighed for at skifte lagnet, hvilket medarbejderen derefter gør.</p> <p>Medarbejderne medtager affald, når boligerne forlades. Hos en borger går en medarbejder med urent vasketøj i hånden fra soveværelset igennem gangen til badeværelset, hvor stikkontakt og håndtag berøres med urene handsker på.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af aftenhjælp ved to medarbejdere - besøg hos seks borgere:</u> Medarbejderne sikrer løbende oprydning undervejs i plejeforløbene, og yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, idet borgerne, på grund af deres fysiske tilstand, ikke er i stand til at deltage. Affaldet efterlades efter aftale med dagvagten i hjemmet, da medarbejderne forklarer, at flere boligselskaber ikke ønsker affaldshåndtering sent om aftenen, samt at flere gårde, hvor skraldespandene står, er aflåste om aftenen.</p> <p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen varetager let oprydning efter plejen, bl.a. rengøring af plejebord, håndtering af vasketøj og affald. Medarbejderen pudser borgerens briller, og placerer sengebordet med borgerens nødvendige genstande inden for rækkevidde. Medarbejderen tilbereder og serverer morgenmad samt tager opvasken. Dertil sættes en skål på borgerens bord med hjemmebagte småkager, som borgeren har fået af en pårørende, hvortil borgeren siger; <i>'dem kan jeg da ikke stå for'</i>. Den praktiske støtte udføres efter de relevante faglige retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Borgeren har meget få ressourcer, og er svagtseende, og medarbejderen yder kompenserende praktisk hjælp. Fx rydder medarbejderne op efter morgenplejen, og alle overflader aftørres med en klud efter plejen. Der serveres morgenmad, og da medarbejderen kommer igen til frokostbesøget, afventes der med opvask til næste besøg. Medarbejderne sikrer, at sengen er redt og at soveværelset er ryddet efter morgenplejen, og at al affald er håndteret efter retningslinjerne.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af aftenhjælp (dobbelbesøg) - besøg hos fire borgere:</u> Medarbejderne udfører hjælp til personlig pleje ifm. bleskift samt mobilisering ved forflytning til kørestol. Den personlige pleje udføres med en grundighed og</p>

med en opmærksomhed på at tilse borgernes hud samt at sikre, at lejring i kørestolen sker med remedier til aflastning og forebyggelse af tryksår.

En borger er bærer af en multiresistent bakterie, hvor der observeres korrekt anvendelse af værnemidler samt udførelse af korrekt håndhygiejne.

En anden borger observeres under den personlige pleje at have hænderne i bleområdet. Borgeren tilbydes ikke at få vasket hænder under den personlige pleje i sengen, og borgeren mobiliseres til sin kørestol, hvor borgeren snart skal spise aftensmad. Tilsynet spørger medarbejderen omkring håndhygiejne til borgeren, hvortil medarbejderen tilkendegiver, at den manglende håndhygiejne er en forglemmelse, og at borgeren snarest vil få hjælp til håndhygiejne. Medarbejderen færdiggør de praktiske opgaver efter plejen, og vender ikke tilbage til borgerens håndhygiejne. Da medarbejderne gør klar til at gå, angiver tilsynet igen, at borgers hænder bør soigner. Medarbejderen henter straks vaskeklude, og vasker borgerens hænder grundigt.

Den ene medarbejder anvender konsekvent engangsforklæde ved personlig pleje, hvor det ikke ses som en rutine for den anden medarbejder, der ifører sig forklæde, når kollegaen minder medarbejderen om dette. Medarbejderne tager ikke forklædet af efter urene procedurer, men observeres at håndtere rene tæpper, puder og lagner op ad det urene forklæde.

Den ene medarbejder observeres at spritte hænder mellem borgerbesøgene, hvor den anden medarbejder ikke spritter hænder ifm. de første to besøg. Ingen af medarbejderne udfører håndhygiejne mellem handskeskift, og den ene medarbejder udfører ikke i alle tilfælde rettidige handskeskift mellem uren og ren procedure. Der ses flere episoder, hvor medarbejderen håndterer telefon og tablet uden forudgående håndhygiejne. Fx tages urene handsker af, som kommer i en affaldspose, hvor medarbejderen i den forbindelse åbner affaldsposen med uren klude og en ble for at få sine handsker ned i posen, hvorefter der ikke udføres håndhygiejne. Tilsynet reflekterer med medarbejderne omkring de hygiejniske retningslinjer, hvor medarbejderne giver udtryk for ikke at kende til retningslinjerne omkring håndhygiejne mellem handskeskift.

Observationsstudie nr. to af aftenhjælp ved to medarbejdere - besøg hos seks borgere

Medarbejderne leverer i forbindelse med de seks besøg ydelser til nedre hygiejne i sengen, medicinadministration, toiletbesøg og ernæring. Medarbejderne udviser opmærksomhed på de hygiejniske retningslinjer, og de bruger handsker og engangsforklæder på korrekt vis. Ligeledes sikrer medarbejderne korrekt handskeskift, og de udfører nødvendig håndhygiejne mellem handskeskiftene. Da medarbejderne administrerer medicinen, sikres korrekt navn, CPR-nummer, korrekt antal tabletter og antal milliliter, inden medarbejderne tilbyder borgerne medicinen. Da der anbringes en ny beholder med laksantia, anfører medarbejderen korrekt anbrudsdato på beholderen.

I et besøg udleverer medarbejderen medicin fra dispenseringsæske, og opdager, at borgerens ægtefælle har lagt flere tabletter i æskerne oveni den dispenserede medicin. Medarbejderen kontakter ægtefællen, som oplyser, at der er lagt vitaminer i æskerne, og der aftales at udlevere medicinen på trods af, at medarbejderen ikke kan verificere det korrekte antal tabletter, jf. medicinskema.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen iklæder sig engangsforklæde inden opstart af plejen. Medarbejderen foretager relevante handskeskift undervejs i plejeforløbet, herunder også afspritning af hænder imellem handskeskift, fraset enkelte tilfælde. Medarbejderen foretager indledningsvist nedre hygiejne på en faglig korrekt måde. Der ses en opmærksomhed på forebyggelse af hudgener i bleområdet, hvor medarbejderen

smører borgeren med creme på udsatte områder. I flere tilfælde siger borgeren; *'det behøves ikke'*, hvor medarbejderen med et smil overtaler borgeren til at udføre fx barbering, frisering og tandbørstning, og efterfølgende siger borgeren; *'det var dejligt'*.

Der administreres medicin ved forudgående orientering på medicinskemaet på tablet. Medarbejderen tæller tabletterne, inden de gives. Dertil administreres ikke-dispensérbar medicin efter retningslinjerne.

Borgeren tilbydes ikke hjælp til at komme ud af sengen til toiletbesøg, hvilket tilsynet reflekterer med medarbejderen om efterfølgende. Medarbejderen fortæller, at borgeren ikke ønsker at komme op på sin bækkenstol, så derfor blev det ikke italesat. Medarbejderen fortæller, at borgeren sjældent kan overtales til at komme ud af sin seng.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder

Medarbejderen udviser stor faglig opmærksomhed på borgerens smerter og svie i hudfolder, og de aftaler med borgeren at kontakte sygeplejersken for videre behandling. Plejen udføres i overensstemmelse med gældende retningslinjer, og medarbejderen smører borgeren med fed creme, og sikrer, at borgeren er ren og tør inden påklædning. Medarbejderen benytter handsker, og skrifter handsker korrekt igennem plejeforløbet og ved forberedelse af morgenmaden. Der anvendes ligeledes korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. Medarbejderen benytter dog ikke engangforklæde i forbindelse med personlig pleje i sengen. Medarbejderen håndterer medicinadministration af både tabletter og øjendråber. Der sikres korrekt navn, CPR-nummer, korrekt antal tabletter og antal dråber, inden medarbejderen tilbyder borgeren medicinen. Da borgeren skal aftørre øjnene efter øjendråberne, tilbyder medarbejderen et stykke toiletpapir til aftørring, som er opbevaret sammen med plejereemedierne, hvilket ikke er hygiejnisk korrekt.

Observation af medarbejder ifm. med borgerinterview:

Tilsynet observerer ifm. et borgerbesøg, at en medarbejder ikke udfører håndhygiejne ved aftagning af handsker efter hjælpen til nedre personlig pleje, men går direkte til håndtering af opgaver i køkkenet. Tilsynet reflekterer med medarbejderen omkring håndhygiejne, hvortil medarbejderen oplyser ikke at have håndsprit på sig, idet denne ligger i cykelkurven uden for borgerens bolig.

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af hjælpen til praktisk og personlig støtte er af en varieret kvalitet, som samlet set vurderes at være mindre tilfredsstillende samt vil kræve en målrettet indsats at afhjælpe.

Det vurderes, at hjælpen i flere af observationsstudierne gives med en høj grad af faglighed og med udgangspunkt i borgernes behov og ønsker. Det er imidlertid tilsynets vurdering, at der konstateres en del væsentlige og alvorlige mangler, som i et tilfælde vedrører den personlige pleje og i flere tilfælde vedrører efterlevelse af de infektionshygiejniske principper om afbrydelse af smitteveje, både ift. til den praktiske og plejefaglige støtte. Det er tilsynets vurdering, at manglerne til hygiejneområdet indbefatter håndtering af urent sengelinned, håndhygiejne og beskyttelse af arbejdsbeklædning. Dertil vurderes det, at der administreres dispenseret medicin, som ikke stemmer med medicinskemaet.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data: Tilsynet foretager interviews med tolv borgere, hvoraf de ti borgere giver udtryk for at opleve tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen IBØ. Borgerne tilskriver især oplevelsen af tryghed til de faste kontaktpersoner og deres faglige udførelse af hjælpen. Borgerne kan i flere tilfælde nævne deres faste kontaktpersoner ved navn.</p> <p>Borgerne udtaler fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Ja, jeg er meget tryk, fordi det er den samme, der kommer her'.</i> • <i>'Jeg kan altid spørge medarbejderne, hvis der er noget. Det er rigtigt trygt'.</i> • <i>'Jeg er tryk ved medarbejderne, der er ikke noget at have mistanke omkring'.</i> <p>To borgere fortæller, at de kan være utrygge ved afløserne, da de oplever, at afløserne ikke altid er sat ind i opgaven. Den ene borger fortæller, at oplevelsen af utryghed primært omhandler aftenvagten, hvor der kommer mange forskellige medarbejdere. Borgeren er glad for netop at være blevet selvhjulpen i aftenvagten, og ikke længere at have behov et besøg.</p>
---	---

<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Hovedparten af de interviewede borgere giver udtryk for, at de i høj grad har selvbestemmelse, og at de drøfter med deres kontaktpersoner, hvordan de ønsker, at hjælpen til pleje og støtte skal foregå.</p> <p>Borgerne udtaler fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Om morgenen har jeg en fast rytme, som jeg gerne vil følge, og der kan jeg som regel bare sige, hvad jeg gerne vil have, så retter de (medarbejderne) sig efter det'</i> • <i>'Jeg har bestemt indflydelse på min dag'.</i> • <i>'Jeg har nogenlunde selvbestemmelse. De (medarbejderne) er gode til at indpasse sig, fx da jeg havde fodterapeut, så passede de besøget efter mit ønske'.</i> <p>Tre borgere oplever ikke altid selvbestemmelse, hvilket for en borger knytter sig til en oplevelse af ikke at have indflydelse på at være visiteret til medicindispenisering i sygeplejeklinikken frem for ved hjemmebesøg, idet borgeren oplever det utrygt selv at fragte sin medicin. Ved to andre borgere knytter den manglende oplevelse af selvbestemmelse sig til henholdsvis tidspunkt for levering af rengøring samt hjælpen til forflytning, når hjælpen leveres af afløserne.</p>
-------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmeplejen IBØ. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. Det vurderes, at to borgere har enkelte oplevelser af manglende tryghed ved hjælpen fra vikarer, samt at tre borgere oplever mangler til selvbestemmelsen ift. henholdsvis tidspunkt for levering af rengøring, visitation til sygeplejeklinik samt ifm. forflytning, når hjælpen leveres af vikarer.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Flertallet af borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og støtte, og de oplever, at hjælpen tilrettelægges med udgangspunkt i deres ønsker, behov og vaner.</p> <p>En borger siger fx: <i>'Min faste hjælper er grundig, hun vasker mig på ryggen, og kender alle de små detaljer'</i>.</p> <p>Borgerne giver desuden udtryk for, at de deltager aktivt, og udfører de dele af den personlige pleje, som de stadigvæk har kræfter og funktion til, og at medarbejderne opleves som en god støtte. I tilfælde af en dårlig dag eller ved forværring i helbredstilstanden oplever borgerne, at medarbejderne er hjælpsomme ift. at give en ekstra hånd. En borger fortæller engageret om sin 'træning ved hjælper', hvilket borgeren netop har modtaget på tilsynsdagen, hvor borgeren sammen med hjælperen har trænet gangdistance i borgerens gård.</p> <p>En anden borger fortæller, at den faste hjælper er dygtig, og at hjælperen er borgerens 'anker' i hverdagen.</p> <p>To borgere tilkendegiver, at de generelt er tilfredse, men at kvaliteten ikke i alle tilfælde opleves tilfredsstillende, når deres faste hjælpere ikke er på arbejde, og så hjælpen i stedet leveres af vikarer/afløsere, der ikke kender til rutinerne, rækkefølgen for plejen eller de mindre, men vigtige detaljer i plejen, som fx at blive vasket på ryggen.</p> <p>Borgerne tilkendegiver, at de ved, hvordan de vil give en potentiel utilfredshed med hjemmeplejen til kende. Flere borgere vil til at starte med tale med deres faste medarbejder, andre vil bede pårørende om hjælp, og nogle vil ringe til hjemmeplejen.</p>
<p>Observation</p>	<p>Det observeres, at indsatser passer til borgernes behov. Alle de besøgte boliger fremstår renholdte og ryddelige. Det samme gælder borgernes hjælpemidler, som ligeledes fremstår rene. Borgerne observeres soignerede, svarende til habitus, og de ses iklædt tøj, der passer til årstiden.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Størstedelen af borgerne oplever kontinuitet i støtten, hvor de oplever, at hjælpen primært leveres af faste medarbejdere, samt at der generelt følges op på aftaler. Flere borgere nævner deres faste medarbejdere ved navn, som borgerne tilkendegiver stor tilfredshed med. Flere borgere giver udtryk for, at der kommer en anden eller tredje medarbejder, som de kender i tilfælde af, at deres faste hjælper har fri eller ferie.</p> <p>Borgerne udtrykker fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har mit 'Dreamteam', de er så rare både om dagen og om aftenen. De er meget gode til at følge op på vores aftaler, og når mine puder ligger forkert, lytter de altid, og prøver at rette dem til'.</i> • <i>'Der er høj kontinuitet i dagvagten - også i weekenderne. Når XX har fri, så kommer de samme to, som skiftes eller en af de andre, jeg kender. Det er meget sjældent, at der kommer en, jeg ikke kender'.</i> <p>Tre borgere giver udtryk for, at det kan være hårdt, når deres faste hjælper har fri eller er fraværende i længere tid, idet den faste hjælpers fravær ikke erstattes af en anden fast medarbejder, som borgeren kender.</p>

En borger siger fx; *'i perioder ved man aldrig, hvem der kommer, man kan ligge og vente, og er der ikke kommet nogen kl. 9, så ved jeg, at det ikke er min faste, for hun kommer tidligt, og så kan man være lidt nervøs for, hvem der kommer'*.

En tredje borger fortæller, at det er de samme medarbejdere, der kommer om dagen, men at aftenhjælpen ofte leveres af mange forskellige.

Tilsynets samlede vurdering -2

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever en meget tilfredsstillende sammenhæng imellem behov og tildelt hjælp, som opleves af god kvalitet. Dog er det tilsynets vurdering, at to borgere oplever mangler til kvaliteten af den personlige pleje, når denne leveres af afløser eller vikarer. 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. Det er desuden tilsynets vurdering, at borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Tilsynet vurderer, at hovedparten af borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, men at tre borgere indimellem oplever mangler til kontinuitet.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Halvdelen af de interviewede borgere giver udtryk for, at medarbejderne møder dem med en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der udvises respekt for deres privatliv.

En borger siger fx; *'De (medarbejderne) er meget lyttende og søde'*, og en anden borger siger; *'Der er en ordentlighed og en velvillighed. Der er jo mine faste jeg har kendt længe, og vi kender hinandens familier, og spørger ind til, hvordan det går'*.

Seks borgere oplever indimellem medarbejdere, der ikke udviser en respektfuld kommunikation og adfærd. Her beskriver borgerne oplevelser som fx, at medarbejderne ikke præsenterer sig ved navn, men blot siger; *'det er hjemmeplejen'*, at medarbejderne kommer ind ad døren, uden at de har ringet på først, eller at medarbejderne beholder deres overtøj på, imens der anrettes mad. En borger fortæller, at aftenvagten kommer ind ad døren uden at sige *'godaften'*, og ikke lytter til, at borgeren gerne vil forklare, at fx støttestrømperne skal hjælpes af på en bestemt måde, for at det ikke er smertefuldt.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at kontakten til medarbejderne er tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at borgerne har varierende oplevelser af medarbejdernes kommunikation og adfærd, hvor halvdelen af borgerne oplever, at medarbejderne har en entydig, venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvortil der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv. Tilsynet vurderer, at den anden halvdel af borgerne har oplevelser af mindre respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderens side.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: En ud af 12 borgere oplyser at modtage madservice. Borgeren oplyser at abonnere på varm mad til middag. Borgeren oplever, at maden smager godt, men de oplever nogle gange, at maden leveres kl. 9, hvorfor maden ikke er varm, når borgeren skal spise maden til frokost. Borgerens pårørende har forsøgt at klage ved telefonisk kontakt, hvilket borgeren ikke har oplevet effekt af.
	Observation: Under observationsstudierne i aftenvagten observeres det hos en borger, at Madservice ringer op for at informere om, at de netop har været forgæves forbi, idet der ikke blev lukket op. Aftenvagterne har været til stede, og de har ikke bemærket, at der blev ringet på døren.

Tilsynets samlede vurdering (her angives ikke talscore grundet for få data)

Tilsynet vurderer, at den ene borger, der modtager den kommunale madservice, er tilfreds med madens kvalitet, men ikke i alle tilfælde er tilfreds med leveringen. Tilsynet vil viderebringe oplevelserne om manglerne ift. levering af maden til forvaltningen.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne fortæller, at der i rehabiliteringsarbejdet er et stort fokus på anvendelsen og udviklingen af Velfærdsteknologi (VTA), herunder 'Straks-udlevering', som muliggør, at hjælperne kan levere velfærdsteknologi i det øjeblik, borgerens behov opstår. Fx kan social- og sundhedshjælperne medbringe hjælpemidler til badet allerede ved første besøg, så borgeren fra starten kan instrueres i og afprøve redskaber til selv at vaske sine fødder og ryg. Medarbejderne beskriver, at der i det daglige er mulighed for at sparre med en fysioterapeut og/eller ergoterapeut. Dertil fremhæver medarbejderne, at der er et fokus på indsatsen omkring 'Træning ved hjælper', hvor social- og sundhedshjælperne er uddannede til at lave træning med borgerne. Dertil nævnes redskabet <i>Digi-rehab</i> , som anvendes efter, at borgeren er screenet af en fysioterapeut. Medarbejderne har Digi-rehab på en applikation på telefonen, hvor der gennem videolinks vises, hvilke øvelser borgeren skal udføre, hvortil social- og sundhedshjælperen giver borgeren point undervejs. Desuden fremhæver medarbejderne, at borgerne screenes i forhold til egnethed til skærmbesøg. Skærmbesøg kan fx anvendes i forbindelse med både støtte til påklædning, bad, mad eller psykisk støtte. Hjemmeplejen har en Skærmenhed med et team af få medarbejdere, der udfører skærmbesøg. Borgeren har en tablet, som medarbejderne ringer til, og via skærmen guider borgeren igennem fx påklædningen eller tilberedning af morgenmaden. Medarbejderne fortæller, at der er blevet udannet mange forflytningsvejledere, så alle teams får let adgang til sparring i det daglige.
---	---

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

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, at der lægges vægt på at tilpasse kommunikationen individuelt. Ved en ny borger, vil medarbejderne være særligt opmærksomme på at præsentere sig og fortælle lidt om sig selv samt spørge ind til borgerens livshistorie, så der stille og roligt opbygges en tillidsfuld relation. Dertil fremhæver medarbejderne at vægte følgende parametre i kommunikationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At tilgangen opleves som et samarbejde. • At vise oprigtig interesse i borgeren. • At lytte. • At møde borgeren, hvor borgeren er. • At give ro og tid, så borgeren føler sig tryk. • At være særligt opmærksom på borgere med kognitiv svækkelse og deres behov.
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de tilrettelægger plejen efter borgerens ønsker, vænner og behov, så tidspunkt for hjælpen så vidt muligt passer ind i borgernes vanlige rutiner, døgnrytme og andre aftaler. Fx tages der hensyn til, hvis en borger gerne vil sove længe, eller hvis en borger fx har en aftale med en fysioterapeut eller praktiserende læge. Medarbejderne beskriver, hvordan de har en løbende dialog med borgerne om deres behov, og hvordan der forventningsafstemmes ift. hjælpen. Medarbejderne fremhæver, at der gives kompenserende hjælp, og at borgerne hele tiden støttes til at udføre så meget som muligt selv. Borgerne inddrages løbende i denne tilgang.</p> <p>Nogle borgere har behov for hjælp, men vil gerne klare sig selv. Disse borgere motiveres over tid til at tage imod støtte fra medarbejderne og ofte i et samarbejde med pårørende.</p> <p>Skal medarbejderne besøge borgere, de ikke kender, sørger de for at orientere sig i besøgsplanen forud for besøget, eller de taler med kolleger, der kender borgeren.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne fremhæver, at følgende spørgsmål altid stilles; <i>'hvordan kan vi gøre denne borger så selvhjulpne som muligt, så hurtigt som muligt?'</i></p> <p>Ved et rehabiliteringsforløb får borgerne tre dage til at øve/træne en indsats. Me- strer borgeren det efter tre dage, afsluttes indsatsen.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at borgerne oplæres i brug af diverse hjælpemidler, så behovet for hjælp fra en medarbejder minimeres.</p> <p>Ved borgere, der har svære funktionsbegrænsninger, arbejdes der rehabiliterende ved at guide borgeren til at bruge de funktioner, som de stadig har, som fx at løfte et ben eller en arm ifm. med hjælpen.</p>

Dertil fremhæver medarbejderne, at der selvfølgelig også er forskel på borgerne fra dag til dag, og at borgerne mødes, der hvor de er, og at støtten tilpasses borgerens ressourcer på dagen. Derudover er medarbejderne også opmærksomme på at støtte borgeren i at fordele deres kræfter til dagens forskellige aktiviteter. Se desuden temaet Fokus i kvalitetsarbejdet, hvor medarbejderne ligeledes beskriver den rehabiliterende tilgang.

Livets afslutning

Medarbejderne beskriver, hvordan oplysninger om borgernes fravalg af genoplivning fremgår af forsiden af Cura. Feltet er markeret med rødt. Hvis oplysningen ikke fremgår, tages der kontakt til egen læge.

Samarbejde

Medarbejderne beskriver, hvordan der afholdes daglige Tavlemøder med fokus på aktuel status på borgerne ift. fx opfølgning på UVI, 'vurderingsblokke', udskrivelse, TOBS og fald. Her aftales det, hvilke indsatser der skal igangsættes eller evalueres. En gang om ugen afholdes Borgermøde med tværfaglig deltagelse. Her tages faglige drøftelser af komplekse borgerforløb.

Medarbejderne fortæller, hvordan der i det daglige samarbejdes med ergo- og fysioterapeuter, samt hvorledes sygeplejerskerne er tilgængelige og opsøgende.

Medarbejderne beskriver en række ressourcepersoner, der bidrager til sparring og sammenhæng i borgernes forløb, herunder bl.a. arbejdsmiljørepræsentanter, kvalitetssygeplejersker, inkontinenssygeplejersker, forflytningsvejledere og demenssygeplejersker.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende og faglig reflekteret måde kan beskrive, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer borgernes autonomi og medindflydelse. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig reflekteret vis redegøre for den rehabiliterende tilgang, og hvordan der arbejdes tværfagligt omkring borgerne. Medarbejderne kender desuden retningslinjer for borgernes ønsker om genoplivning og dokumentation heraf.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne fremhæver tiltag, der prioriteres ift. at understøtte borgernes oplevelse af tryghed:

- At sikre kontinuitet - samme medarbejder.
- Er borgerens faste medarbejder fraværende, så erstattes denne med nr. 2 eller 3 fra teamet.
- At borgere med behov tilbydes nødkald.
- Via dokumentationen at sætte sig ind i, hvem borgeren er, og hvad borgeren har brug for hjælp til.
- At vise nærværende tilstedeværelse.

Medarbejderne redegør ligeledes for faktorer i forhold til de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos borgerne, herunder:

- Tryksårsforebyggelse og hjælpemidler i relation hertil.
- Tidlig opsporing, hvor der reageres på ændringer.
- Forebyggelse af ensomhed, herunder screening og tilbud i relation hertil.
- Faldforebyggelse, herunder risikovurdering og indsatser, såsom at fjerne løse tæpper og sikring af tilstrækkeligt lys.

I forhold til overholdelse af de hygiejniske retningslinjer fortæller medarbejderne, hvordan et krav om en skærpet hygiejne, ved en særlig smittefare i et hjem, altid vil fremgå af forsiden i Cura. Her vil det ligeledes fremgå, hvilke værnemidler der skal bruges i den konkrete situation. Dertil fortæller medarbejderne om anvendelse af engangsforklæde, handsker og håndsprit ifm. plejeopgaver, hvor der ikke er krav om ekstra værnemidler.

Hjemmeplejen har hygiejneressourcepersoner, som medarbejderne kan trække på.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre borgernes tryghed. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til borgernes sikkerhed.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne fortæller, at de tilstræber at planlægge opgaverne hos borgerne, så de kan udføres uden forstyrrelser. Bl.a. fortæller medarbejderne, hvordan de er særdeles opmærksomme på ikke at mangle remedier i borgerens hjem, og derfor altid medbringer ekstra i tasken. Alle remedier til en plejesituation organiseres, så det hele er inden for rækkevidde.

Dertil fortæller medarbejderne, at de ikke tager telefonen under plejen medmindre, at den ringer flere gange i træk, da det indikerer, at en kollega har brug for assistance. Ved borgere med nedsat kognitiv funktion, fx demensramte, vil telefoner opbevares i tasken og være på lydløs.

Ved observerede ændringer eller forværringer fortæller medarbejderne, at der er en fast arbejdsgang for, hvornår der skal ringes til SSA, sygeplejerske eller 112. Ved kontakt til SSA eller sygeplejerske vil den videre plan blive vurderet.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan de tilstræber at få dokumenteret på borgerbesøget, men at det ikke altid er muligt, idet skærmen kan være forstyrrende for relationen med borgeren. I disse tilfælde vil medarbejderen dokumentere færdig hurtigst mulig efter besøget. I tilfælde, hvor det er muligt at dokumentere på besøget, vil medarbejderen inddrage borgeren i, hvad der dokumenteres. Hvis der skal dokumenteres større beskrivelse, som fx opdatering af besøgsplan osv., vil medarbejderen dokumentere i et rum i hjemmeplejen, hvor medarbejderen kan sidde i rolige omgivelser.

Medarbejderne fortæller, at der er gode sparringsmuligheder med resourcepersoner og andre kollegaer, der generelt bare er dygtige til dokumentation og til omsorgssystemet.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender VAR-portalen. Medarbejderne tilgår VAR via app på telefonen. Medarbejderne fortæller desuden, at de anvender instrukser og vejledninger, som ligger på Teams og intranettet, og de kan fortælle, hvilke instrukser de senest har anvendt, som fx kateterpleje og stomipleje. Instrukserne anvendes meget i oplæringen af nye medarbejdere og elever.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet og for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de udarbejder besøgsplanen med faste overskrifter, og hvordan besøgsplanen skal indeholde handlevejledende beskrivelser af borgerens hjælp fra start til slut. Besøgsplanerne skal indeholde detaljer, som måske er små, men som betyder meget for borgeren. Det kan fx være, at borgeren ønsker, at bestemte remedier har bestemte pladser, eller at det er vigtigt at tage blå futter på, uanset vejret.

Medarbejderne beskriver, at aftaler, der er indgået med borgeren, skal fremgå tydeligt af besøgsplanen, fx adgangsforhold.

Dertil fortæller medarbejderne, at det er vigtigt, at borgerens ressourcer tydeligt beskrives, så der ikke er tvivl om, hvad borgeren selv udfører.

Medarbejderne fremhæver, at en kollega eller en afløser skal kunne udføre opgaverne, tilpasset den enkelte borger og dennes vaner, på baggrund af besøgsplanen. Besøgsplanerne revideres ved ændringer, så planerne altid er aktuelle.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdet omkring besøgsplaner.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Ingen bemærkninger.

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 ungdoms- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Vi finder følgende områder, hvor vi er nysgerrige og/eller ønsker præcisering af det skrevne:

Bemærkninger og anbefalinger (s. 6-7)

Følgende beskrivelser kan gøre det "let" at genkende medarbejderen og de pågældende situationer, som der fremhæves. Vi ser gerne, at man søger en anden formulering - som ikke gør det let at genkende hverken medarbejderen eller borgeren. Se eksempler nedenfor:

"Tilsynet bemærker, i relation til det ene aftenobservationsstudie, at en borger ikke i alle tilfælde sikres medindflydelse, idet plejehandlinger kommunikeres i samme øjeblik, som handlingen udføres."

"Tilsynet bemærker, i relation til det ene aftenobservationsstudie, at opgaverne ikke i alle tilfælde koordineres imellem medarbejderne."

BDO: Tak for bemærkningen, som vi tager til efterretning, og har tilrettet rapporten. Teksten "i relation til det ene aftenobservationsstudie" er fjernet fra alle bemærkningerne. Vi vil være opmærksomme på dette frem over.

Samlet vurdering på interview med ledelsen (s. 8-10)

"Tilsynet vurderer, at der generelt er arbejdet meget tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der på baggrund af dette års tilsyn vurderes et fortsat udviklingsområde omkring medarbejdernes kontakt og kommunikation med borgerne, personlig støtte og pleje og kontinuitet." Dette vurderes til 2.

Der gives 2 ud fra en samlet vurdering med ledelsen - men samtidig ser vi også at der gives 1 for tilgangen til systematisk kvalitetsarbejde. Det undrer os, at vurderingen også tager højde for de kommende udviklingsområder. Hvad er årsagen til dette? Vi kan se, at man også har medregnet denne del sidste år. I interviewguide fra KK, se også vedhæftede dokument, ser vi ikke at man også vurderes ud fra kommende udviklingsområder.

BDO: Tak for bemærkningen. Vi har rettet vurderingen til, vurdering 1.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde (s. 10)

"Dertil har hjemmeplejen to terapeuter ansat, som sikrer kompetenceudvikling inden for trænings- og rehabiliteringsområdet."

Der er ansat 4 terapeuter (fys/ergo) i hjemmeplejen og én person med kandidat i idræt.

BDO: Tak. Rapporten er tilrettet, jf. ovenstående

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på? (s.10)

Vi har fået en mundtlig tilbagemelding - men ikke på skrift. Er det muligt at få beskrevet tilsynets fund i relation til dette spørgsmål i rapporten?

BDO: Ja. Den mundtlige tilbagemelding er tilføjet i rapporten på, side 10.

Mål 4: Mad og måltider (s. 21-22)

I dette års tilsyn kan man ikke vurdere, hvorvidt borgerne er tilfredse med den kommunale madservice - da tilsynet kun kan inkludere én borger. Under den mundtlige tilbagemelding gives der oplysning om, at BDO vil viderebringe forbedringsområder til forvaltningen, som derefter vil indgå i dialog med den kommunale madservice. Det vil være fint at dette indgår i rapporten, da man sidste år anbefalede - gennem en bemærkning - at IBØ skulle gå i dialog med den kommunale madleverandør i forhold til borgernes oplevelser af madens manglende kvalitet og varierende leveringstidspunkter.

BDO: Vi har tilføjet til rapporten, at forvaltningen er orienteret, jf. ovenstående

Ellers kan vi ikke fremhæve andet, som skal justeres eller opklares.

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.