



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Hjemmehjælpen A/S

Anmeldt opfølgende tilsyn  
December 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 .....	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	19
4. Tilsynets formål og metode .....	24
4.1 Formål .....	24
4.2 Metode .....	24
4.3 Vurderingsskema .....	25
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	25
5. Yderligere oplysninger .....	26
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	27
Om BDO .....	28

# 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: Hjemmehjælpen A/S, Strandlodsvej 48, 2300 København S

Leder: Drifts og sundhedschef Ann-Sofi Brandt

Dato for tilsynsbesøg: Den 2. december - 4. december 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leverandørens ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 11 borgere. I den forbindelse har hjemmehjælpen to hverdage før tilsynet modtaget lister fra BDO med udvalgte borgere med henblik på forberedelse af tilsynet.
- Gruppeinterview med seks medarbejdere (fire social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent og en pædagogiske assistent)

Tilsynet hos Hjemmehjælpen A/S omfatter tilsyn i aften timer.

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

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Mette Norre Sørensen, Director og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn hos Hjemmehjælpen A/S. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

#### *Tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at Hjemmehjælpen A/S på meget tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Dog er det tilsynets vurdering, at der fortsat er udviklingsområder inden for hygiejne, borgeroplevet kvalitet af hjælpen, kontinuiteten samt mødefora.

Tilsynet vurderer, at Hjemmehjælpen A/S arbejder meget målrettet med kvalitetsarbejdet, og at hjemmeplejen har en organisering, der generelt understøtter faglig ledelse og udvikling. Dog vurderer tilsynet, at leverandørens mødestruktur ikke understøtter medarbejdernes mulighed for at drøfte faglige udfordringer i tilstrækkelig grad.

##### **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. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne generelt arbejder hensigtsmæssigt - både selvstændigt og i samarbejde med kolleger - og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser. Dog vurderer tilsynet, at en medarbejder ikke har orienteret sig i Cura, før borgerne besøges.

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager en tilfredsstillende hjælp til praktisk støtte og personlig pleje med udgangspunkt i borgernes behov og ønsker. Dog vurderer tilsynet, at den ene medarbejder ikke leverer den hjælp, borgeren er visiterede til, men i stedet for hjælp til psykisk støtte.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats, men at tilsynet observerer flere tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder et tilfælde af manglende handskeskift i forbindelse med pleje samt manglende udførelse af håndhygiejne efter aftagning af handsker.

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever, at medarbejderne generelt har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvortil der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv. En borger oplever, at en medarbejder låser sig ind i borgerens bolig uden at ringe på døren først, hvilket borgeren ikke er tilfreds med.

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

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmehjælpen A/S. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. Dog oplever en borger, at der ikke er tydelighed omkring brugen af klippekortsordningen, hvilket borgeren ikke er tilfreds med.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsatser, og de udtrykker, at de generelt modtager en hjælp af god kvalitet. Dog vurderer tilsynet, at fire borgere udtrykker kritik af kvaliteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Fraset en borger, der oplever, at medarbejderen fratager borgeren opgaver i forbindelse med hjælpen til bad, som borgeren godt selv kan udføre. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede og i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for



borgernes hjælpemidler. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, mens fem borgere oplever manglende kontinuitet, særligt om aftenen og i weekenderne.

### Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne har brug for en del støtte fra tilsynet i forhold til at redegøre for leverandørens øgede fokus på dokumentation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan beskrive, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd. Ydermere vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer borgerne selvbestemmelse og medindflydelse, samt hvorledes medarbejderne har kendskab til borgernes stillingtagen til genoplivning. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes kan forklare, hvordan de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og hvordan de indgår i det tværfaglige samarbejde omkring borgerne. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne ikke kender til leverandørens arbejdsgang, når borgerne udskrives fra hospitalet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive 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 meget tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet og for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne oplever, at der ikke er tid til dokumentationen, som derved foregår i medarbejdernes fritid.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdet omkring besøgsplanerne. Dog vurderer tilsynet, at der ikke er en ensartet og systematisk arbejdsgang omkring mulighed for dokumentationstid ved større ændringer i besøgsplanen.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos Hjemmehjælpen A/S:

<p><b>Bemærkninger:</b></p> <p>Tilsynet bemærker, at leverandørens mødestruktur ikke understøtter medarbejdernes mulighed for at drøfte faglige udfordringer</p>	<p><b>Anbefalinger:</b></p> <p>Tilsynet anbefaler, at leverandøren afdækker muligheden for at etablerer et mødefora, hvor medarbejderne har mulighed for at drøfte faglige udfordringer.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke har orienteret sig i Cura, før der køres ud til borgerne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter vigtigheden med medarbejderne af at orientere sig i Cura, før borgerne besøges, så de er bekendte med evt. ændringer og nye tiltag.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at den ene medarbejder ikke leverer den hjælp, borgeren er visiteret til, men i stedet for leverer psykisk støtte.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen italesætter medarbejdernes tilbagemeldingspligt, således at borgernes indsatser stemmer overens med de visiterede indsatser. Herunder at indsatserne tilrettes i besøgsplanen</p>
<p>Tilsynet bemærker flere tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer under observationsstudierne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på medarbejdernes kendskab og efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer.</p>

Tilsynet bemærker, at en borger ikke oplever tydelighed omkring brugen af klippekortsordningen.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne medinddrager borgerne i brug af klippekortet.
Tilsynet bemærker, at fire borgere udtrykker kritik af kvaliteten af hjælpen.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på den faglige kvalitet i opgaveløsningen.
Tilsynet bemærker, at en borger oplever, at medarbejderne ikke inddrager borgerens ressourcer i forbindelse med hjælpen til bad, hvor borgeren blot ønsker, at medarbejderne er stede under badet for at skabe trykthed.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter den rehabiliterende tilgang med medarbejderne.
Tilsynet bemærker, at fem borgere oplever manglende kontinuitet, særligt om aftenen og i weekenderne.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på den borgeroplevet kontinuitet i opgaveløsningen.
Tilsynet bemærker, at en borger oplever, at en medarbejder låser sig ind i borgerens bolig uden at ringe på døren først, hvilket borgeren ikke er tilfreds med.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter professionel adfærd med arbejderne.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne har brug for en del støtte fra tilsynet i forhold til at redigere for leverandørens øgede fokus på dokumentation.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på, at medarbejderne har kendskab til udviklingsområderne, som der arbejdes med i kvalitetsarbejdet.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke kender til leverandørens arbejdsgang, når borgerne udskrives fra hospitalet.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne har kendskab til leverandørens arbejdsgange, når borgerne udskrives fra hospitalet.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever, at der ikke er tid til dokumentationen, som der ved foregår i medarbejdernes fritid, samt at der ikke er en ensartet og systematisk arbejdsgang omkring muligheden for dokumentationstid ved større ændringer i besøgsplanen.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter indsatser, der sikrer, at medarbejderne har tid til at udføre dokumentationen i arbejdstiden, samt at der er en ensartet og systematisk arbejdsgang omkring muligheden for dokumentationstid ved større ændringer i besøgsplanen.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelsen

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

<b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn	<b>Data:</b> <p>Ved det ordinære tilsyn 2024 modtog Hjemmeplejen A/S flere anbefalinger, herunder om hygiejne, kommunikation, borgeroplevet kvalitet af plejen og kontinuitet, vikarers manglende adgang til Cura og ønske fra medarbejdernes side omkring mere struktureret faglig sparring. Ledelsen fortæller, at der siden sidste tilsyn er udarbejdet handleplan på samtlige anbefalinger, som de har arbejdet struktureret ud fra. Tilsynet bliver præsenteret for planen, som er ophængt i et mødelokale.</p> <p>I forhold til anbefalingen vedrørende medarbejdernes kendskab samt efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer fortæller ledelsen, at leverandørens uddannelsesansvarlige har undervist alle medarbejderne i de hygiejniske retningslinjer ud fra Staten Serums Instituts undervisningsmateriale. De sundhedsfaglige teamledere samt øverste ledelse har været på uanmeldte observationsbesøg både om dagen og om aftenen ude hos borgerne for at sikre sig, at medarbejderne også arbejder ud fra de hygiejniske retningslinjer. Observationsbesøgene er efterfølgende blevet fulgt op af individuelle samtaler med medarbejderen. Der er bestilt rygsække til alle medarbejderne, så det er nemmere at transportere værnemidler rundt mellem borgerne. Leverandørens E-læringsplatform er ligeledes blevet klar til at blive lanceret, og den indeholder bl.a. E-læringskurser i hygiejne.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der på personalemøder er drøftet professionel kommunikation og adfærd i borgernes hjem, samt hvorledes medarbejderne skal tilpasse kommunikationen til borgernes helbredssituation. Der har ligeledes været et større fokus på at beskrive kommunikation og tiltaleform i borgernes besøgsplaner. Professionel kommunikation og adfærd samt korrekt uniformering er også et fokusområde på de uanmeldte observationsbesøg.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der fortsat ikke er en afklaring omkring eksterne vikarers adgang til Cura, og ledelsen fortæller, at der har været en større indsats med at rekruttere faste afløsere, som ansættes hos leverandøren, og herved har mulighed for at få kode til Cura. Der har ligeledes været en større indsats med at opdatere borgernes besøgsplaner og at kopiere de opdaterede besøgsplaner over i leverandørens planlægningsmodul M-solution. Såfremt en ekstern vikar skal udlevere medicin, kontakter vikaren driftslederen, som giver oplysninger om medicin ud fra Cura, og eventuelt kvitterer for ikke-dispensérbar medicin for medarbejderen.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er arbejdet målrettet med den borgeroplevede kontinuitet. Leverandørens egen målsætning er, at borgerne ikke skal se mere end fire forskellige medarbejdere på en uge. Det er muligt for leverandøren at trække statistik over kontinuiteten, som efterfølgende drøftes med driftslederen, som har ansvaret for den daglige planlægning.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der ikke er ændret i mødestrukturen siden det ordinære tilsyn. Medarbejderne møder ind hjemmefra, og skal forbi et af kontorerne hver 14. dag for at oplade en nøgle, som giver adgang til nøgleboksene, hvor borgernes nøgler opbevares. Hver fjerde uge afholdes der personale møde, hvor det også er muligt at drøfte borgercases.</p>
---	--



**Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet**

Siden det ordinære tilsyn har Hjemmehjælpen A/S arbejdet målrettet med tilsynets anbefalinger. Derudover oplyser ledelsen, at leverandøren har anmodet om at blive behandlingsansvarlige på egne utilsigtede hændelser, som på nuværende tidspunkt går direkte til Københavns Kommune. Såfremt praksis bliver ændret vil leverandøren hurtigere kunne iværksætte indsatser ud fra de indberettede utilsigtede hændelser.

I alle distrikter er udvalgte medarbejdere udpegede som ressourcepersoner, bl.a. inden for demens, træning ved hjælpere og forflytning. Disse ressourcepersoner fungerer også som sparringspartner for hele distriktet. Ved svære borgerforløb har medarbejderne mulighed for at få de sundhedsfaglige teamledere med ud til borgerne.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at Hjemmehjælpen A/S på meget tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Dog er det tilsynets vurdering, at der fortsat er udviklingsområder inden for hygiejne, borgeroplevet kvalitet af hjælpen, kontinuiteten samt mødefora.

**3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde****Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

**Data:**

Ledelsen oplyser, at der i forbindelse med sidste årsskifte er gennemført en større organisationsændring hos Hjemmehjælpen A/S med henblik på at øge fokus på den sundhedsfaglige kvalitetsudvikling. Organisationen er derfor reduceret fra 14 distrikter til otte distrikter. Der er to ledere i hvert distrikt. hhv. en driftsleder og en sundhedsfaglig teamleder, hvor driftsteamlederen har fokus på planlægning og drift, og den sundhedsfaglige teamleder har primære opgaver omkring dokumentation, sundhedsfaglige drøftelser, kompetenceudvikling samt borgerbesøg.

Hjemmehjælpen A/S er fortsat organiseret med et kvalitetsteam, som har det primære fokus på faglig sparring og undervisning. Siden det ordinære tilsyn er der ansat en ergoterapeut, som også er en del af kvalitetsteamet.

Leverandøren har en fast mødestruktur, herunder nævnes bl.a. samarbejds møde med Den kommunale sygepleje, som er blevet en stor succes. Hver hjemmeplejegruppe melder borgere ind på forhånd, og borgerne drøftes herefter i det tværfaglige forum. Kvalitetsteamet er repræsenteret ved møderne.

Personalemøder afholdes en gang om måneden, og ledelsen oplyser, at der er tæt daglig kontakt med medarbejderne i hverdagen.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at Hjemmehjælpen arbejder meget målrettet med kvalitetsarbejdet, og at hjemmeplejen har en organisering, der generelt understøtter faglig ledelse og udvikling. Dog vurderer tilsynet, at leverandørens mødestruktur ikke understøtter medarbejdernes mulighed for drøftes faglige udfordringer i tilstrækkelig grad.

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

<b>Emne:</b> Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	<b>Data:</b> Ledelsen ønsker, at tilsynet skal være særlige opmærksomme på de iværksatte indsatser efter det ordinære tilsyn, hvilket der er givet tilbagemelding på i forbindelse med afrapporteringen.
--	---

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<b>Emne:</b> Kommunikation	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne benytter en nøgle, og banker på, inden de træder ind i boligen. Medarbejderne går direkte hen til borgeren, og siger godmorgen. Borgeren ligger i en el-seng i stuen. Medarbejderne møder borgeren på en nænsom, omsorgsfuld og imødekommende måde, og der kommunikeres med korte sætninger og i begrænset omfang, hvilket virker tilpasset borgeren, der har en kognitiv funktionsnedsættelse. Tilsynet bemærker, hvordan medarbejderne undlader at tale hen over hovedet på borgeren, og blot kortvarigt koordinerer håndteringen af plejeopgaverne med hinanden undervejs.  <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen låser sig ind med nøgle, og ringer på døren. Medarbejderen går derefter direkte ud i køkkenet, og henter øjendråber, og går herefter ind til borgeren, der ligger i sengen. Derefter lades borgeren lidt alene, og borgeren sover hurtig videre, mens medarbejderen arbejder i køkkenet. Under plejen er der lidt dialog, som vidner om, at medarbejderen og borgeren har en tæt relation, og borgeren fortæller, at hun har drømt om medarbejderen. Som den sidste indsats før medarbejderen går fra boligen, sættes borgerens høreapparat i, hvor der pludselig observeres en helt andet interaktion mellem borgeren og medarbejderen. Tilsynet har efterfølgende dialog, hvor det foreslås, at høreapparaterne sættes i ved starten af plejen, hvis borgeren accepterer dette.  <u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:</u> Ved alle besøgene hilser medarbejderen med det samme, når der trædes ind i boligen. Medarbejderen siger sit navn og oplyser at det er hjemmehjælpen. Medarbejderen har en venlig og imødekommende adfærd, hvor der tales i øjenhøjde og på en respektfuld måde spørges ind til borgernes helbreds-situation og hverdagsliv. Alle borgerne kender medarbejderen og der observeres en god relation, hvor borgerne virker trygge og glade for medarbejderens tilstedeværelse. Ved alle besøgene, undtaget et, tager medarbejderen overtøjet af, og signalere derved god tid og nærvær under det korte besøg.  <u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos seks borgere</u> Medarbejderen gør brug af nøgler samt ringer eller banker på døren, og præsenterer sig ved adgang til borgernes boliger. Medarbejderen har et godt kendskab til alle borgerne, idet det er medarbejderens faste rute. Medarbejderen fremtræder nærværende, opmærksom og empatisk over for alle borgerne. 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 borgere, følger op på tidligere besøg og samtaler med borgerne. Dialog sker, alt imens medarbejderen håndterer opgaverne i hjemmet.

#### Selvbestemmelse og medindflydelse

##### Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Borgeren ligger i sengen, og kan kun udtrykke usammenhængende ord. Medarbejderne informerer borgeren om plejen, hvorefter borgeren nikker samtykkende. Medarbejderne orienterer løbende borgeren om deres handlinger, og plejen foregår i et tilpasset tempo, som sikrer, at borgeren roligt kan følge med. Borgeren kan i begrænset omfang udtrykke egne ønsker og behov, hvor medarbejderne kan aflæse borgerens signaler og handler ud fra disse.

##### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Arbejdet udføres efter en fast rutine, hvor både medarbejderen og borgeren kender til rækkefølge for opgaverne. Borgeren virker tryk ved medarbejderens indsats, og det observeres, at der ikke er meget dialog under plejen omkring medarbejderens handlinger. Plejen afvikles under ro, og der ses et godt samspil mellem borgeren og medarbejderen.

Da medarbejderen skal til at forlade boligen, oplyses det til borgeren, hvilket tidspunkt medarbejderen kommer igen på senere på dagen, hvilket borgeren bliver meget glad for at få at vide.

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

Medarbejderen tager udgangspunkt i borgernes ønsker, og ændrer rækkefølgen i planen alt efter borgernes behov, hvor medarbejderen har et stort kendskab til den enkelte borgers liv og helbredssituation. Medarbejderen spørger ved flere besøg ind til, om der er behov for yderligere hjælp, hvor borgerne i alle tilfælde oplever at have fået en tilfredsstillende hjælp og støtte.

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

Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til borgerne, og de oplyser til tilsynet, at besøgene i høj grad er planlagt med udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og rutiner. Medarbejderen ringer bl.a. til en af borgerne på turen, og orienterer om, at medarbejderen kommer senere end vanligt. En anden borger får hjælp til aftagning af støttestrømper sen eftermiddag, hvilket er borgerens eget ønske. En tredje borger bliver spurgt ind til ønsker til aftensmad dagen efter, så borgerens ønske kan tages ud af fryseren. Medarbejderen koordinerer løbende sine handlinger med borgerne.

#### Rehabilitering

##### Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne anvender igennem hele forløbet verbal og fysisk guidning. Medarbejderne tilpasser guidningen til borgeren, så borgeren forstår handlingen, f.eks. anvender medarbejderen korte sætninger, så borgeren selv kan få armene ind i ærmerne på sin bluse.

Borgeren har kun få ressourcer, og medarbejderne inddrager borgeren på en tilpasset og relevant måde, f.eks. guider medarbejderne borgeren til at løfte benene i forbindelse med, at borgeren får strømper på. Medarbejderne roser og anerkender gentagne gange borgerens indsats.

#### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Under plejen medinddrages borgerens ressourcer, hvor borgeren bedes om at vende og dreje sig, løfte benene og at være aktiv i forhold til mindre plejeopgaver. Borgeren forflyttes med stålift, hvor borgeren efterfølgende selv kører ud på badeværelset og klarer toiletbesøg og øvre pleje.

#### Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos femborgere:

Besøgene er korte, og der leveres udelukkede hjælp til opgaver, som borgeren ikke selv kan mestre. Det observeres, at der ikke er nøgle til de borgere, der selv kan åbne døren, så de er nødt til at lukke op for hjemmeplejen.

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

Medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor medarbejderen, med kendskab til borgernes ressourcer, tilrettelægger plejen, så borgerne har mulighed for at deltage mest muligt. En borger skyller selv sine strømper op og hænger strømperne til tørre. Ved besøg hos to andre borgere får medarbejderen borgerne til at følge medarbejderen ud og til at låse døren efterfølgende.

Medarbejderen giver sig god tid til kommunikationen, og indstiller sit tempo, så borgerne får tid til at deltage i både samtaler og aktiviteter, som fx at gå med røllator ud i køkkenet.

#### 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 af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på borgerens sofa-bord. Medarbejderne har desuden en affaldspose inden for rækkevidde. Medarbejderne indstiller sengen i korrekt højde, inden plejen begynder.

Medarbejderne har en klar rollefordeling under plejen, hvor tilsynet observerer, at den ene medarbejder beroliger borgeren, mens den anden medarbejder udfører plejen. Medarbejderne har fokus på borgeren, og de taler kun sammen, når det er nødvendigt af hensyn til tilrettelæggelsen af plejen. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

##### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen viser tilsynet indsatser for plejen, som tydeligt fremgår af medarbejdernes arbejdstelefon. Medarbejderen orienteres sig ikke i CURA (besøgsplan), da medarbejderen oplyser at komme fast hos borgeren og at kende til opgaven.

Medarbejderen har før plejen igangsættes fundet vaskefad, klude mv. frem, som stilles på et sengebord. Der arbejdes med opgaverne i plejen på en hensigtsmæssig måde og rækkefølge, hvor medarbejderne har de nødvendige hjælpemidler til rådighed.

Arbejdstelefonen ringer en gang i løbet af besøget, medarbejderen tager ikke telefonen, men orienterer sig efterfølgende i denne, idet der er sendt en sms fra kontoret til medarbejderen.

Medarbejderen arbejder ind imellem plejeopgaverne i køkkenet, hvilket medvirker til, at medarbejderen skifter forklæde og handsker mange gange. Det observeres at medarbejderen skifter handskerne adskillige gange under arbejdet i køkkenet, hvor dette ikke skønnes relevant. Tilsynet har efterfølgende dialog om, hvornår det er nødvendigt at anvende handsker i køkkenet.

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

Medarbejderen kører efter en planlagt rute, hvor medarbejderen ikke har orienteret sig i Cura, før der køres ud til borgerne. Tilsynet henstiller til, at medarbejderen åbner Cura, og orienterer sig i forhold til borgeren med vurderingsblok samt i forhold til at se, om der evt. er sket ændringer i borgernes helbredssituation siden besøget dagen før. Tilsynet bemærker, at medarbejderen har en stor faglig viden og kendskab til borgernes livshistorie, hvor det derfor konkluderes, at medarbejderen har læst i Cura, blot ikke på tilsynsdagen.

Medarbejderen kører hjemmevant rundt mellem borgerne, og ruten er tilrettelagt på en hensigtsmæssig måde, hvor der ikke observeres forstyrrelse fra telefon mv. Medarbejderen medbringer relevante værnemidler.

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

Medarbejderen oplyser til tilsynet, at medarbejderen har orienteret sig i Cura hjemmefra inden vagtens begyndelse, og at alle besøgene på den tildelte rute er besøg hos faste borgere.

Medarbejderen følger løbende op på besøgene ved opkald til de enkelte borgere, hvor tidspunktet for besøget skal bekræftes inden ankomst. Medarbejderen arbejder på rutineret og sikker vis med relevante hjælpemidler, såsom strømpeaftager og plejeseng. Plejeopgaven gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge og uden unødige forstyrrelser.

### 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. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne generelt arbejder hensigtsmæssigt - både selvstændigt og i samarbejde med kolleger - og plejen gennemføres effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser. Dog vurderer tilsynet, at en medarbejder ikke har orienteret sig i Cura, før der køres ud til borgerne.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

#### Emne:

Praktisk støtte

#### Data:

##### Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne sikrer løbende oprydning undervejs i plejeforløbet. Medarbejderne yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, som borgeren, på grund af sin fysiske tilstand, ikke er i stand til at deltage i.

##### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen starter med at sætte kaffe og brød i risteren, og forsætter derefter til plejen. Mens borgeren er på badeværelset, redes sengen, og affald smides

ud og sengebordet ryddes. Medarbejderen oplyser til borgeren, at der mangler nogle fødevarer, og borgeren noterer sig dette, da hun selv sørger for indkøb. Morgenmaden serveres i stuen, hvor det ses, at morgenmaden er tilberedt efter borgerens individuelle ønsker.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Under besøgene udføres der ikke praktiske opgaver, men et sted tages en pose med brugte bleer dog med i skraldespanden

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos seks borgere:

Medarbejderen håndterer praktiske opgaver, relaterede til de enkelte besøg ved borgerne. Hos tre borgere tilbereder medarbejderen aftensmad ved at varme maden i mikroovnen. Efter tilberedning af mad skylles service af og vaskes op.

Hos en borger skal medarbejderen foretage skift af sengetøj, da borgeren har haft et uheld i sengen. Affaldet håndteres fagligt korrekt i forlængelse af besøget.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Borgeren tilbydes indledningsvist noget at drikke, inden plejen påbegyndes.

Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker forud for, at plejen påbegyndes. Borgeren tilbydes etagevask i sengen. Medarbejderne udviser forståelse for de faglige retningslinjer i forbindelse med personlig hygiejne, og der arbejdes således fra rent til urent. Dog bemærker tilsynet, at den ene medarbejder ikke skifter handsker korrekt efter urens indsats, så medarbejderen smører borgeren ind i creme, og støtter borgeren til påklædning med urene handsker. Medarbejderne sikrer korrekt afspritning af hænderne imellem handskeskift.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker. Der foretages først nedre pleje i sengen, hvor medarbejderen på korrekt vis udfører plejen, hvor der er fokus på at sikre, at det opleves som en rar oplevelse for borgeren. Der gives bukseble på samt to sæt strømper i sengen. Borgeren oplyser, at hun har diverse søm og skruer i benene, og at medarbejderen er god til at passe på benene. Efterfølgende forflyttes borgeren over i en kørestol, hvor borgeren selv klarer den øvre pleje, hvor medarbejderen blot har lagt klude og håndklæde frem. Derefter kører borgeren ind i stuen, og morgenmaden serveres.

I forbindelse med øjendrypning orienterer medarbejderen sig i Cura, og kvitterer efterfølgende for, at dråberne er givet.

Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos fem borgere:

Der besøges fem borger, hvor to besøg drejer sig om aftagning af støttestrømpe, et besøg er et vurderingsbesøg, et besøg er et toiletbesøg samt forebyggelse af svamp i hudfolder, og ved sidste besøg tilberedes aftensmaden.

Det observeres, at besøget med tilberedning af aftensmad mere er et besøg for at sikre tryghed, hvor medarbejderen forklarer ikke at have hjulpet med maden. Tilsynet taler med medarbejderen om tilbagemeldingspligten og om at få tilrettet besøgsplanen, så det bliver tydeligt, hvilken indsats der skal leveres under besøget. Medarbejderen aftager støttestrømperne på korrekt vis hos de to borgere, hvor den ene borger oplyser, at medarbejderen om dagen har sat støttestrømperne forkert på. Der ses tydelige streger på borgerens ben, der hvor støttestrømperne har været foldede, og ikke glattet korrekt ud.



I forbindelse med toiletbesøget og forebyggelse af svamp udfører medarbejderen opgaven på korrekt vis, jf. retningslinjerne på området. Ved vurderingsbesøget foretager medarbejderen en målrettet dialog med borgeren i forhold til borgerens behov for hjælp, hvor borgeren giver udtryk for at have brug for psykisk støtte, men ikke hjælp til mad eller personlig pleje. Medarbejderen oplyser til tilsynet at ville dokumentere dette efterfølgende i Cura.

Under besøgene anvender medarbejderen handsker på korrekt vis, hvor hænderne generelt sprittes lige efter, at handskerne er aftaget. I to tilfælde sprittes hænderne dog først, da medarbejderen er ude fra boligen, og medarbejderen har derved rørt med urene hænder på håndtag og elevatorknap.

Ved alle besøg kvitteres der på opgaven, så der er dokumentation for, at medarbejderen har leveret tilsynet.

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

Der besøges seks borger, hvor to besøg drejer sig om aftagning af støttestrømpe, og fire besøg er til tilberedning af aftenmad.

Medarbejderen støtter flere borgere i opvarmning og anretning af mad. Medarbejderen er opmærksom på, at borgerne har friske drikkevarer tilgængeligt, både under besøget, og inden hjemmet forlades.

Medarbejderen anvender konsekvent engangsforklæde og handsker i forbindelse med tilberedning af måltider. Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderen sikrer korrekte handskeskift, og afspritter hænderne ved handskeskift.

Medarbejderen støtter flere borgere med indtagelse af medicin, og medarbejderen oplyser til tilsynet, at medarbejderen har tjekket korrekt antal tabletter hjemmefra, inden vagten begyndes.

#### 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. Dog vurderer tilsynet, at det ene aftenbesøg ikke leveres. Jf. visiteringen, hvor der i stedet for hjælpes med psykisk støtte.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats, men at tilsynet observerer flere tilfælde af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder et tilfælde af manglende handskeskift i forbindelse med pleje samt manglende udførelse af håndhygiejne efter aftagning af handsker.

## 3.3 Interview med borgere

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

**Emne:**

Livskvalitet og tryghed

**Data:**

Tilsynet interviewer 11 borgere, der alle modtager personlig pleje og praktisk støtte fra Hjemmehjælpen A/S.

Alle 11 borgere tilkendegiver, at de oplever, at den hjælp, de modtager fra Hjemmehjælpen A/S, understøtter livskvaliteten og trygheden i hverdagen.

Borgerne siger bl.a.:

- *'Jeg føler mig tryk, jeg er meget glad for min bolig, trods det, at jeg bor på tredje sal. Det er et stort ønske for mig at blive lejligheden, og det kan jeg med den hjælp, jeg får'.*
- *'Jeg er meget tryk, jeg kan ikke se, og medarbejderne er gode til at forklare deres opgaver, så jeg ved, hvor de er i min bolig, og hvad de laver'.*
- *'Jeg er meget tryk, de er først og fremmest søde, og så er de dygtige'.*

#### Selvbestemmelse

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 ved et ligeværdigt samarbejde. En borger savner selvbestemmelse i forhold til brug af klippekort, og borgeren beskriver, at det er uklart, om medarbejderne leverer klippekort eller den visiterede rengøring, da medarbejderne ikke forklarer, hvornår det er det klippekort eller ikke.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryk og livskvalitet ved at modtage hjælp fra Hjemmehjælpen A/S. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever selvbestemmelse og indflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. Dog oplever en borger, at der ikke er tydelighed omkring brugen af klippekortsordningen, hvilket borgeren ikke er tilfreds med.

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

#### Emne:

Pleje og støtte

#### Data:

Borgerne oplever, at der generelt er sammenhæng imellem deres behov for personlig pleje og praktisk støtte og den tildelte hjælp. Borgerne oplever ligeledes, at kvaliteten af den tildelte hjælp generelt er af en tilfredsstillende kvalitet, når hjælpen leveres af deres faste hjælpere, som har et indgående kendskab til deres behov og ønsker.

Fire borgere giver udtryk for, at kvaliteten af hjælpen er mindre tilfredsstillende. Borgerne udtaler bl.a.:

- *'De arbejder ikke sundhedsfremmende. De har ikke reageret på mit liggesår, jeg har selv kontakten hjemmesygeplejen, da jeg havde blod på mine underbukser... De vasker ikke omkring mit kateter. Jeg er visiteret til bad tre gange om ugen, men jeg får kun bad en gang om ugen'.*
- *'Aftenvagten ringer ofte til mig, og spørger om jeg har brug for hjælp, de siger ofte til mig, at de kun har 6 minutter, det er som om, de ikke gider at komme... jeg er visiteret til bad to gange om ugen, men det ebbede ud, de kommer meget sent for at give mig bad'.*
- *'Jeg sover i min stol om natten'.*

En pårørende supplerer med information, om, at borgeren ofte sover i stolen, da hjemmehjælpen kommer tidligt på aftenen og så kommer borgeren ikke ind i sengen. Nogle gange får borgeren nattøj på kl. 17.00, også når der er pårørende til stede.

To borgere er mindre tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, da de oplever, at hjælpen er for overfladisk.

Borgerne giver udtryk for, at de generelt gør alt det, de selv kan, og at de motiveres af medarbejderne hertil. Borgerne fortæller i den forbindelse bl.a.:

- *'Jeg har haft brækket armen, og har stadig en del smerter, men medarbejderne lader mig gøre så meget muligt selv. Men når jeg siger - "nu er armen træt", så hjælper de'.*
- *'Medarbejderne spørger altid, om de skal hjælpe mig, men jeg insisterer på at prøve selv'.*

En borger modtager bad en gang ugentligt. Borgeren kan godt bade selv, men er bange for at falde. Borgeren oplever, at medarbejderne er aktive hjælpere under badet, men borgeren har aftalt med visitator, at de kun skal være til stede under badet.

Borgerne giver udtryk for, at de ved, hvem de kan kontakte ved behov for at udtrykke utilfredshed eller klager. Flere borgere understreger over for tilsynet, at de ikke har noget at klage over. Borgerne beskriver, at de ville tale med deres faste medarbejder eller ringe til Hjemmehjælpen A/S, hvis de var utilfredse med noget.

#### Observation

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 være svarende til habitus, samt at den tildelte indsats, på tilsynsdagen, svarer til borgernes behov.

#### Kontinuitet i støtten

Seks ud af 11 borgere udtrykker tilfredshed med kontinuiteten i støtten. Borgerne oplever generelt, at de har faste hjælpere i dagvagten og aftenvagten. Borgerne udtaler bl.a.:

- *'Der kommer mange forskellige, men det er altid velkendte medarbejdere ved hvert besøg. Det er trygt, der altid er en, som kender mig'.*
- *'Det er stort set de samme, som kommer. I weekenderne kan det godt varierer lidt, men det er ikke et problem'.*

Fem borgere oplever manglende kontinuitet samt manglende overholdelse af faste aftaler, når deres faste hjælpere har fri. Dette i et omfang, som er utilfredsstillende for borgerne. Borgerne udtaler bl.a.:

- *'Den ene uge i aftenvagten er lidt ustabil, der kommer mange forskellige. Den anden uge kommer den samme medarbejder'.*
- *'Der har været to aftener, hvor der ikke kom nogen, jeg ringede og rykkede, men der kom ikke nogen'.*
- *'Det er altid i weekenden, at der er vikarer, og de kommer meget senere, det er jeg ikke tilfreds med'.*

#### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tilfredsstillende sammenhæng mellem deres behov og tildelte indsatser, og de udtrykker, at de generelt modtager en hjælp af god kvalitet. Dog vurderer tilsynet, at fire borgere udtrykker kritik af kvaliteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang, og at medarbejderne motiverer dem hertil. Fraset en borger, der oplever, at medarbejderen fratager borgeren opgaver i forbindelse med hjælpen til bad, som borgeren godt selv kan udføre. Ligeledes vurderes det, at borgerne fremstår soignerede og i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Borgernes hjem fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt udtrykker tilfredshed med kontinuiteten, mens fem borgere oplever manglende kontinuitet, særligt om aftenen og i weekenderne.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

<b>Emne:</b> Kontakten til medarbejdere	<b>Data:</b> 10 ud af 11 borgerne giver udtryk for, at medarbejderne - såvel faste som vikarer og afløsere - møder dem med en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der udvises respekt for deres privatliv. Borgerne fortæller bl.a. til tilsynet, at: <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>'Alle er søde, og de spørger, hvis der er noget, de ikke kan finde i stedet for bare at rode efter det'</i>.</li><li>• <i>'De er søde alle sammen, det er rart, at der kommer nogen, jeg kan tale med, for jeg har ikke kontakt til min familie'</i>.</li></ul> En borger oplever, at en bestemt medarbejder låser sig selv ind i boligen, og det vil borgeren ikke have. Borgeren har påpeget dette over for medarbejderen, der dog ikke helt retter ind. Borgeren beskriver, at det er ubehageligt, og at borgeren bliver forskrækket, når medarbejderen pludselig står i stuen.
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget tilfredsstillende grad oplever, at medarbejderne generelt har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvortil der ligeledes udvises respekt for borgerens privatliv. En borger oplever, at en medarbejder låser sig ind i borgerens bolig uden at ringe på døren først, hvilket borgeren ikke er tilfreds med.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<b>Emne:</b> Mad og måltider	<b>Data:</b> Fire af de 11 interviewede borgere modtager madservice fra Københavns Kommune. Borgerne udtrykker tilfredshed med tilbuddet, og de siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>'Maden er fin og med stor variation. Jeg er meget tilfreds'</i>.</li><li>• <i>'Jeg bestiller maden selv, jeg kan vælge det, jeg godt kan lide. Maden er god'</i>.</li><li>• <i>'Portionerne er lidt store, så jeg smider meget ud'</i>.</li></ul> En borger fortæller, at borgeren har afmeldt maden, da maden ikke var god. Nu kommer pårørende med mad til borgeren, som borgeren selv kan varme.
---------------------------------	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de borgere, der modtager madservice, udtrykker særdeles stor tilfredshed med maden.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<b>Emne:</b> Fokus i kvalitetsarbejdet	<b>Data:</b> Medarbejderne beskriver, at Hjemmehjælpen A/S siden det ordinære tilsyn har haft større fokus på hygiejne. I den forbindelse har medarbejderne modtaget undervisning i hygiejne, og ledelsen har været på observationsbesøg sammen med medarbejderne ude hos borgerne. Medarbejderne fortæller samstemmende, at medarbejderne har ændret praksis for deres brug af handsker og engangsforklæder efter undervisningen, og har øget deres forbrug af værnemidler. Medarbejderne fortæller, at der er stort fokus på den borgeroplevede kvalitet. Der er kommet mange nye afløsere, der er tilknyttede leverandøren, hvilket har reduceret brugen af eksterne vikarer. Medarbejderne kan med støtte fra tilsynet beskrive, at leverandøren ligeledes har haft øget fokus på dokumentationen siden det ordinære tilsyn. Medarbejderne opdaterer løbende borgernes besøgsplaner ved ændringer i deres behov for hjælp. Medarbejderne beskriver forskellige praksis for, hvorledes distrikternes driftsledere orienteres om opdateringerne, så beskrivelserne i M-solution kan opdateres.
---	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne har brug for en del støtte fra tilsynet i forhold til at redegøre for leverandørens øgede fokus på dokumentation.

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<b>Emne:</b> Kommunikation	<b>Data:</b> Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i forhold til at sikre en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i forbindelse med besøg i borgernes hjem, herunder beskriver medarbejderne bl.a., at de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tale i øjenhøjde.</li> <li>• er lyttende og nærværende.</li> <li>• altid sikrer præsentation ved ankomst til borgerens hjem, og at de altid tager overtøjet af.</li> <li>• anvender fysisk kontakt.</li> <li>• møder borgerne der, hvor de er.</li> <li>• tilpasser kommunikationen til borgerne, bl.a. har nogle borgere behov for korte, enkelte sætninger.</li> </ul>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne beskriver, hvordan borgerne har indflydelse på levering og tilrettelæggelse af hjælpen. Medarbejderne drøfter borgernes vaner og rytmer med borgerne, så hjælpen kan tilrettelægges derudfra. Borgerne har bl.a. indflydelse på, hvornår de ønsker hjælpen leveret, og hvilken/hvilke dage på ugen, bad skal gives. Borgerne har mulighed for at bytte ydelser, fx hvis de ikke ønsker at få støvsuget, men ønsker at få rengjort køleskabet. Det er driftslederne, der laver køreplanerne

og medarbejderne melder tilbage til driftslederne, såfremt en borger ønsker ændringer i hjælpen.

#### Rehabilitering

Medarbejderne oplyser, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne giver eksempler på, hvordan rehabilitering konkret udføres, hvilket bl.a. kan være, at borgerne støttes i selv at smøre mad, varetage dele af rengøringen eller at udføre hele eller dele af den personlige hygiejne med medarbejdernes støtte og guidning. Medarbejderne omtaler rehabilitering som hjælp til selvhjælp, og de italesætter samtidigt, at de oplever, at det giver livskvalitet for borgerne at bevare deres funktionsniveau.

#### Livets afslutning

Medarbejderne italesætter, hvordan de finder oplysninger om borgerens fravalg af genoplivning på forsiden af Cura. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de taler med borgerne om spørgsmål til livets afslutning, og at de formidler kontakten til hjemmesygeplejen, hvis det er relevant. Direkte adspurgt beskriver medarbejderne usikkert, om oplysningerne om borgernes ønsker til genoplivning, overføres til leverandørens planlægningsmodul M-solution.

Ved tilbagemeldingen til ledelsen oplyser ledelsen, at oplysningerne omkring borgernes ønsker til genoplivning ikke konsekvent overføres til M-solution. Eksterne vikarer har således ikke adgang til oplysningerne.

#### Samarbejde

Medarbejderne beskriver, at der afholdes personalemøde hver fjerde uge, hvor der også er mulighed for at drøfte borgercases. Medarbejderne møder ind hjemmefra om morgenen samt om aftenen, og det hænder, at medarbejderne mødes i det offentlige rum.

Medarbejderne beskriver, at teamlederne har faste møder med hjemmesygeplejen. Medarbejderne kan kontakte hjemmesygeplejen, hvis der opstår behov herfor. Medarbejderne fortæller, at leverandøren ikke har en fast arbejdsgang, når borgerne udskrives fra hospitalet. Ved tilbagemeldingen til ledelsen bliver tilsynet oplyst om, at den sundhedsfaglige teamleder besøger alle nye borgere, samt når kendte borgerne udskrives fra hospitalet. Denne arbejdsgang er medarbejderne dog ikke bekendte med.

### **Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan beskrive, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd. Ydermere vurderes det, at medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer borgerne selvbestemmelse og medindflydelse, samt hvorledes medarbejderne har kendskab til borgernes stillingtagen til genoplivning. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes kan forklare, hvordan de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og hvordan de indgår i det tværfaglige samarbejde omkring borgerne. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne ikke kender til leverandørens arbejdsgang, når borgerne udskrives fra hospitalet.



### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<b>Emne:</b> Tryghed og sikkerhed	<b>Data:</b> Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til at skabe tryghed omkring den enkelte borger, herunder beskriver medarbejderne bl.a., at de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Bærer uniform og Id-kort.</li><li>• Præsenterer sig ved navn ved ankomsten til boligerne.</li><li>• Ringer til borgerne på forhånd, og orienterer om tidspunkt for besøget.</li><li>• Er glade og smilende.</li><li>• Møder borgerne der, hvor de er.</li><li>• Præsenterer formålet med besøget.</li><li>• Orienterer borgerne om, hvilken medarbejder, der kommer ved næste besøg.</li></ul> Desuden beskriver medarbejderne, hvordan de arbejder med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos borgerne. I den forbindelse beskriver medarbejderne opmærksomhed på bl.a.: <ul style="list-style-type: none"><li>• Faldforebyggelse, herunder drøftelse af løse tæpper og ledninger med borgerne.</li><li>• Sikrer god personlig pleje for at forebygge urinvejsinfektioner.</li><li>• Tjekker datoer på madvarer i borgernes køleskab.</li><li>• At sikre god væskebalance - tilbyde borgerne drikkevarer, inden boligen forlades.</li><li>• Observation af hud, sår og rødme.</li><li>• Observere bevidsthedsniveau.</li><li>• Korrekt brug af handsker og engangsforklæde for at afbryde smitteveje.</li></ul>
--------------------------------------	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive 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

<b>Emne:</b> Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven	<b>Data:</b> Medarbejderne oplyser, at de klargør remedier forud for påbegyndelse af en plejesituation. Derudover oplyser de, at der er en særlig opmærksomhed ved borgere med demens, der kan være ekstra følsomme over for forstyrrelser. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de sikrer størst mulig fred og ro under plejen. Det er en fast aftale, at kontoret sender en SMS, såfremt medarbejderne ikke tager deres telefon.  Ændringer i borgernes tilstand dokumenteres altid, og ved akutte ændringer i en borgers tilstand kontaktes en sundhedsfaglig teamleder eller hjemmesygeplejen. Medarbejderne redegør ligeledes for retningslinjerne i forhold til tilbagemelding til Visitationen i forbindelse med ændringer i borgernes hjælp.
---	---

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne redegør for arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne fortæller, at det optimale tidspunkt for dokumentationen er umiddelbart efter besøgene i borgernes hjem eller i forbindelse med besøget. Medarbejderne tilkendegiver, at dokumentationen ofte foregår i fritiden, både orientering omkring borgerne forud for vagtstart samt den daglige dokumentation.

Medarbejderne beskriver generelt gode sparringsmuligheder med de sundhedsfaglige teamledere samt ressourcepersoner i Cura, der er i alle distrikter. Tilsynet bemærker, at der er forskel i medarbejdernes oplevelse af sparringsmuligheder afhængigt af, hvilket distrikt de er tilknyttet.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne oplyser, at instrukser og vejledninger bl.a. kan fremsøges på M\_SOLUTION og VAR-portalen. Medarbejderne redegør for, hvornår medarbejderne vil bruge henholdsvis M\_SOLUTION og VAR-portalen i søgningen efter instrukser og vejledninger. En medarbejder fortæller, at medarbejderen senest har fremsøgt procedure på øjendryp i VAR-portalen.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationsarbejdet og for fremsøgning og anvendelse af vejledninger og instrukser. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne oplever, at der ikke er tid til dokumentationen, som derved foregår i medarbejdernes fritid.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:  
Besøgsplan

Data:

Besøgsplanen udarbejdes inden for de første uger efter borgerens opstart med hjemmepleje, og den opdateres herefter løbende primært af kontaktpersonen, men alle medarbejdere omkring borgeren har et medansvar for løbende at justere planen. Medarbejderne beskriver forskellig praksis i distrikterne for mulighed for dokumentationstid ved større ændringer af en borgers besøgsplan, hvor nogle har bedre tid end andre.

Medarbejderne redegør for arbejdet med besøgsplanerne, herunder beskriver de, hvordan de læser besøgsplanerne, og at de sikrer, at besøgsplaner for egne borgere løbende opdateres.

Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne udarbejdes strukturerede, enkle og overskuelige samt opdelt i vagter.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan beskrive arbejdet omkring besøgsplanerne. Dog vurderer tilsynet, at der ikke er en ensartet og systematisk arbejdsgang omkring mulighed for dokumentationstid ved større ændringer i besøgsplanen.

### 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 ungdoms- og ungeområde. 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

BDO har ikke modtaget hørings svar inden for tidsfristen.

## 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.