



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Hjemmeplejen Valby/Kgs. Enghave og Vesterbro  
(VKV)

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 .....	7
3.1 Interview med ledelsen .....	7
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, 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 Valby, Kgs. Enghave og Vesterbro (VKV), Krumtappen 2, 2500 Valby

Leder: Karen Sonne

Dato for tilsynsbesøg: Den 16. - 18. december 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens 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 seks medarbejdere (fire social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent og en rehabiliterende fysioterapeut)

Tilsynet i Hjemmeplejen VKV omfatter tilsyn i aftentimer.

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

Tilsynsførende:

Christina Ryel, Sygeplejerske og Manager

Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske og Director

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn i Hjemmeplejen Valby, Kgs. Eng have og Vesterbro (VKV):

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

#### *Særdeles tilfredsstillende*

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

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på i Hjemmeplejen VKV på et særdeles tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at der i det nuværende kvalitetsarbejde er fokus på særdeles relevante områder. Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen VKV's organisering understøtter det løbende kvalitetsarbejde på en særdeles tilfredsstillende måde.

##### **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 alle fire observationsstudier er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt, både selvstændigt og i samarbejde med kolleger, og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser. Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og personlige pleje udføres på meget tilfredsstillende vis og ud fra god faglig praksis, herunder korrekt brug af de hygiejniske principper. Det konstateres dog, at medarbejderen i det ene observationsstudie har så tørre og sprukne hænder, at der derfor ikke anvendes håndsprit.

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

Det er tilsynets vurdering, at borgerne i Hjemmeplejen VKV på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryk- heds, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at borgerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte borgere oplever kontinuitet i hjælpen og omsorgen, og at aftaler overholdes. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne har en meget venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvortil der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv. Tilsynet vurderer, at de seks borgere, der modtager den kommunale madservice, er tilfredse med madens smag og kvalitet samt med levering af maden.

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og hvordan de er opmærksomme på borgernes selvbestemmelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om borgernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer, der skaber trykthed og sikkerhed for borgerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en borgers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen udarbejdes og anvendes i det daglige arbejde. Det er tilsynets vurdering, at

medarbejderne er vidende om mindre kontinuitet i en gruppe, og på relevant vis kan reflektere og klarlægge problemstillingerne.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling i Hjemmeplejen Valby, Kgs. Enghave og Vesterbro (VKV):

**Bemærkninger:**

Tilsynet bemærker, at en medarbejder har meget tør og skadet hud på hænderne, der besværliggør brug af håndsprit i forbindelse med håndhygiejne.

**Anbefalinger:**

Tilsynet anbefaler, at det drøftes, hvordan medarbejderne kan forebygge tørre hænder i vinterkulden, så det er muligt at anvende håndsprit i det daglige arbejde, og derved kunne opretholde en god og sikker håndhygiejne

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelsen

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

**Emne:**

Opfølgning på sidste års tilsyn

**Data:**

Hjemmeplejen Valby, Kgs. Enghave og Vesterbro (VKV) fik ved tilsynet i 2023 anbefalinger i forhold til overholdelse af de hygiejniske retningslinjer, fokus på kontinuitet og vikarernes brug af besøgsplanen, faglige drøftelser på baggrund af observationsstudierne samt en anbefaling til forvaltningen ang. madleveringen.

Ledelsen fortæller, at der er arbejdet med hygiejneområdet på flere niveauer. Alle nye medarbejdere introduceres til hygiejneområdet, og modtager et e-læringskursus i hygiejne, som en del af deres introduktion til VKV. Udvalgte medarbejdere har været på Københavns Kommunes hygiejekursus, og fungerer som nøglepersoner i hygiejne, og indgår i VKV's hygiejnenetværk. Ledelsen fortæller, at der i efteråret er afholdt hygiejneuge med flere forskellige aktiviteter. Blandt andet har sygeplejegruppen afholdt quiz med fokus på hygiejnen i forbindelse med sårbehandling. Der er ligeledes arbejdet med workshops med emner, såsom brug af diverse hygiejneservietter og korrekt brug af handsker. Ledelsen fortæller, at der kontinuerligt er fokus på vikarernes brug af kunstige negle, og flere vikarer er afmeldt, da de er fremmødt til en vagt med kunstige negle.

I forhold til anbefalingen om kontinuitet og vikarernes brug af besøgsplanerne, fortæller ledelsen, at der er udarbejdet en manual, som alle vikarer skal orientere sig i, inden de varetager vagter i VKV. I manualen står blandt andet beskrivelser til forventningerne til vikarernes brug af besøgsplanerne samt krav om brug af uniform og efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer

Ledelsen beskriver, at borgernes oplevelse af kontinuitet kan påvirkes af flere faktorer, fx mængden af elever, der er øget, grundet optimering af uddannelsesforløbene. Eleverne i VKV er en god ressource, og skal i deres praktikforløb følge borgerforløbene som en del af deres uddannelse. For at eleverne kan følge relevante borgerforløb, kommer de faste medarbejdere i perioder mindre hos deres faste borgere, da deres besøg varetages af eleverne. Ledelsen beskriver, at de forsøger at finde et balanceret niveau for kontinuitet for at tilgodese især borgerne og til-lige elevernes læringsforløb.

Ledelsen beskriver, at kontinuiteten ligeledes påvirkes af mængden af vikarer, hvor flere af grupperne i klyngerne er lykkedes med at nedsætte mængden af vikarer markant, hvilket giver langt bedre kontinuitet. Der er en fast struktur ved vagtstart, hvor medarbejderne er opmærksomme på at hjælpe vikarerne med at få gennemgået besøgsplanerne, inden de kører ud. Ledelsen beskriver dog, at det til tider kan være en udfordring at sikre sig, at alle vikarer følger besøgsplanen.

VKV skal på lige fod med de andre hjemmeplejedistrikter i Københavns Kommune i gang med implementering af tværfaglige teams med nærvisitation (TTN). I VKV arbejdes der i høj grad med medarbejderinvolvering, hvorfor der er nedsat en medarbejdergruppe, der skal komme med forslag til nye geografiske områder, som TTN skal inddeles i. Når områderne er opdelt, skal medarbejderne efterfølgende vælge, hvilket område de ønsker at tilhøre. Ledelsen beskriver, at langt de fleste medarbejdere ønsker at følge deres faste borgere, hvilket er en fordel for kontinuiteten. Ledelsen fortæller, at der ligeledes ses på kompetencer, faglighed og erfaringsniveau i opdelingen i de nye teams, hvor der er forventning om, at inddelingen forløber uden problemer.

I forhold til anbefalingen om at drøfte observationerne fra sidste tilsyn, hvor der blev observeret en borger med skægvækst, efter at have modtaget støtte til bad, beskriver ledelsen, at der kontinuerligt er dialoger om værdig pleje. Medarbejderne opleves som kompetente ved at inddrage perspektiver, både i forhold til borgernes selvbestemmelsesret og medarbejdernes omsorgspligt. Ledelsen beskriver mange gode drøftelser om, hvordan medarbejderne kan inddrage etiske overvejelser i deres pleje af borgerne, og hvorledes borgernes velvære og fremtoning sikres. Ledelsen beskriver, at der har været undervisning i magtanvendelse, og at medarbejderne sparrer med hinanden i forhold til borgere med komplekse plejeudfordringer.

I relation til anbefalingen angående madleveringen fortæller ledelsen, at forvaltningen har været i dialog med madleveringsfirmaet.

Afslutningsvis fortæller ledelsen, at der i VKV afholdes tværfaglige tavlemøder hver morgen, hvilket medvirker til en rolig og velorganiseret hverdag for medarbejderne. Tavlemøderne understøttes af elektronisk skærmopsætningen fra Cura, der viser de relevante oplysninger og observationsnotater. De observationer, som medarbejderne har dokumenteret, bringes op til tavlemøderne, og der drøftes løsninger og igangsættes tiltag til at bedre borgernes tilstande. Tavlemøderne har ligeledes bevirket, at medarbejderne oplever en øget mening i forhold til deres dokumentation, idet det nu er tydeligt, at dokumentationen benyttes til at understøtte og følge op på borgernes tilstande.

#### Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen beskriver, at VKV er i fuld gang med et projekt om tidlig opsporing af ensomhed. Projektet skal styrke samarbejdet og brobygningen mellem civilsamfundet og frivillige for hjemmeplejemodtagerne i VKV, hvilket er en nytænkning i en hjemmeplejesammenhæng. Ledelsen fortæller, at der er ansat en studentermedhjælp, der blandt andet skal være med til at opstarte et frivilligkorps, der er tilknyttet hjemmeplejen, og som skal være tovholder for de indsatser, der afprøves. En af de borgerrettede indsatser har fx været speeddating for ældre, hvilket har afstedkommet en herregruppe, der nu spiller rockmusik sammen. Der har også været indsatser med tivoliturer og biografture for flere af hjemmeplejens borgere. For tiden arbejdes der på at rekruttere frivillige og at afsøge mulighederne for en elektronisk samarbejdsplatform mellem medarbejdere og frivillige. Der arbejdes ligeledes med ensomhedsscreening af borgerne i VKV og målrettet med at finde individuelle indsatser til borgerne.

Ledelsen fortæller, at VKV arbejder med hverdagsrehabilitering, og har ansat terapeuter, der er tilknyttede hjemmeplejegrupperne, så der er et tæt samarbejde mellem medarbejderne og terapeuterne. Både hverdagsrehabiliteringen og rehabiliteringsforløbene via § 83a varetages af terapeuter og medarbejdere i et samarbejde, og der udføres sam-besøg for at sikre, at borgerne modtager den rehabiliterende indsats, de har brug for. I forbindelse med fokus på rehabilitering har sygeplejen arbejdet med robotteknologi i forhold til at støtte borgerne i at blive selvstændige i deres medicin håndtering. Borgerne får indsatser med et oplæringsprogram, der skal sikre, at de er trygge i medicindispenseringen eller får en robot, der understøtter, at borgerne får husket at tage deres medicin til tiden.

Cura har udarbejdet et nyt it-modul til tidlig opsporing, og alle grupper har fået undervisning i brug af dokumentationen af tidlig opsporing. Der er ligeledes arbejdet med fokus på markeringen af farverne i tidlig opsporing, hvor man i VKV har arbejdet med, at farven rød kan gives, når borgerne er i mistriksel, eller hvis der sikkerhedsmæssigt er behov for, at der er to medarbejdere ved besøg i hjemmet.

Ledelsen fortæller, at der tillige er arbejdet med et projekt om at øge trygheden for borgere i eget hjem, hvor der blandt andet er fokuseret på årsagerne til borgernes brug af nødkald. Ledelsen beskriver, at der er udarbejdet en afdækning af



sammenhængen mellem borgernes tryghedsbehov og brugen af nødkald. For at mindske behovet med at benytte nødkaldet, er der afprøvet faste tryghedsopkald til borgerne, så de kontaktes af medarbejderne fra morgenstunden, og derved følger tryghed.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på i Hjemmeplejen VKV på et særdeles tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at der i det nuværende kvalitetsarbejde er fokus på særdeles relevante områder.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

#### **Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

#### **Data:**

Hjemmeplejen VKV's kvalitetsarbejde er organiseret med en hjemmeplejeleder og tre klynger med tværfagligt sammensatte grupper. Grupperne er tillige sammensat, så de repræsenterer dag- og aftengrupper. Ledelsen beskriver, at der yderligere er tilknyttet en kvalitetssygeplejerske pr. fløj, hvor grupperne er lokaliserede i VKV. Ledelsen beskriver, at kvalitetsarbejdet er organiseret omkring et årshjul, der løbende justeres og opdateres med beskrivelser af igangværende projekter og aktiviteter. Aktiviteterne styres af forskellige tovholdere, der mødes med de respektive netværksgrupper, der består af medarbejdere og ledere bredt funderet i hjemmeplejen. Der er tillige faste mødekadencer for alle arbejdsgrupper og netværksgrupper.

I løbet af 2025 skal VKV ligeledes i gang med Tværfaglige Teams med Nærvisitation (TTN), og ledelsen fortæller, at de oplever, at medarbejderne er nysgerrige og forventningsfulde på den nye organisering. Ledelsen fortæller, at man i VKV længe har arbejdet i mindre tværfaglige teams med både sygeplejersker og terapeuter tæt tilknyttede hjemmeplejegrupperne. Mødestrukturen i VKV understøtter ligeledes den tværfaglige sparring, og de faste strukturerede morgenmøder ved e-skærmen medvirker til at skabe en rolig og velorganiseret hverdag for medarbejderne.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen VKV's organisering understøtter det løbende kvalitetsarbejde på en særdeles tilfredsstillende måde.

### 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 lægger mærke til:

- Borgernes oplevelse af selvbestemmelse og medinddragelse
- Borgernes oplevelse af tid og mulighed for medindflydelse

Ledelsen har fået en tilbagemelding herpå ifm. med afrapporteringen.

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<b>Emne:</b> Kommunikation	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder</u> Medarbejderen ringer på døren, og hilser godmorgen til borgeren ved adgang til boligen. Der tændes lys i lejligheden, og medarbejderen henvender sig til borgeren i øjenhøjde, og spørger ind til, hvordan borgeren har sovet. Borgeren svarer med trist stemmeleje, at borgeren slet ikke har sovet. Medarbejderen berører borgeren på skulderen, og giver en trøstende bemærkning. Medarbejderen henvender sig til borgeren ved fornavn, og benytter et imødekomende kropssprog og en rolig adfærd. Borgeren tilkendegiver flere gange at have det psykisk dårligt, og medarbejderen anvender containment af borgerens følelser, og kommunikerer både forstående og trøstende. Fx giver medarbejderen borgere ret i, at julereklamerne i tv'et er forfærdelige, men henleder ligeledes borgerens opmærksomhed på gode minder mellem borgeren og dennes datter i juletiden.  <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder</u> Hoveddøren åbnes med Bekey, og der bankes på, og hilses med det samme. Der spørges ind til, hvordan borgeren har sovet. Medarbejderen tiltaler borgeren ved navn, og der overhøres en venlig og høflig kommunikationsform, som vidner om, at der er en tæt og fortrolig relation mellem medarbejderen og borgeren. Dialogformen er enkelt, hvor der ikke stilles for mange spørgsmål, og hvor der anvendes korte og præcise ord og budskaber, som er afpasset borgerens kognitive tilstand.  <u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos elleve borgere</u> Medarbejderen gør brug af Bekey ved alle besøg, men banker ligeledes på, inden adgang til boligen. Medarbejderen er godt kendt af næsten alle borgerne, da ruten, som medarbejderen kører, er en fast rute. Medarbejderen fremtræder nærværende, opmærksom og empatisk ift. den enkelte borger. Alle borgerne spørges ind til deres aktuelle velbefindende, og medarbejderen lytter interesseret til borgernes fortællinger. Kommunikationen tilpasses individuelt til den enkelte borger, og det observeres, at medarbejderen, i dialogen med den enkelte borger, følger op på tidligere besøg og samtaler med borgerne. Dialogen sker, alt imens medarbejderen håndterer opgaverne i hjemmene.  <u>Observationsstudie af aftenhjælp - tre dobbeltbesøg og et enkelt besøg</u> Medarbejderne hilser venligt på borgerne og de tilstedeværende ægtefæller. Der føres af begge medarbejdere en venlig og individuel kommunikationsform, hvor der er fokus på at skabe en rar og positiv oplevelse for borgerne. Medarbejderne anvender borgerens navn i dialogen, hvor der benyttes berøring og øjenkontakt for at skabe tryghed. Ved alle besøgene spørges der ind til borgernes velbefindende, og hvordan de har haft det i løbet af dagen, hvor besøget afsluttes med at fortælle, hvornår medarbejderne kommer igen senere på aftenen.
<b>Selvbestemmelse og medindflydelse</b>	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder</u> Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren, og tager udgangspunkt i, at borgeren ønsker at forblive i sengen. Under plejeforløbet er medarbejderen opmærksom på at bevarer borgerens autonomi ved at inddrage borgeren i de forskellige handlinger, der skal udføres. Plejen udføres ud fra en fast rutine, der er tilpasset borgerens vaner. Fx får borgeren, efter morgenplejen, serveret is,

kaffe og en Bailey til morgenmad, og medarbejderen luner isen i mikrobølgeovnen så den er blød at indtage. Borgeren er meget interesseret i, hvem der kommer ved de øvrige besøg, hvor medarbejderen orienterer sig på sin telefon, og informerer borgeren om, hvem der kommer senere på dagen

#### Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder

Medarbejderen spørger ind til borgerens ønsker til morgenmad, og foreslår nogle ting, som borgeren nikker ja tak til. Medarbejderen er bevidst om, at borgeren er småtspisende, og har en meget sød tand, hvorfor der tilbydes morgenmadsprodukter, som imødekommer disse ønsker. Borgeren er tilbageholdende med at modtage pleje og hjælp til at skifte sengetøj. Medarbejderen nævner, at de dagen før havde aftalt at skifte sengetøj, men borgeren er ikke helt enig i denne aftale, hvorpå medarbejderen forklarer, at det er vigtigt at få skiftet sengetøjet, da vaskemanden kommer og henter vasketøj. Samtidig pointeres det også, at det er over en uge siden, at der er blevet skiftet sidst. Borgeren accepterer, efter at medarbejderen har forklaret, at det rene vasketøj er retur mellem jul og nytår. Medarbejderen benytter en teknik, hvor borgerens pårørende bliver nævnt i dialogen, hvilket har en positiv effekt, og er medvirkende til, at borgeren fx gerne vil have skiftet blusen, idet det er pårørende, der har købt denne.

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

Medarbejderen har planlagt sin rute tilpasset borgernes ønsker og behov. Fx besøges en borger ud fra medarbejderens viden om, at borgeren har været til træning, og kommer senere hjem. En borger har et ønske om at modtage støtte til indkøb, og medarbejderen har indhentet information til borgeren om de forskellige muligheder, fx at borgeren kan hentes og bringes til et indkøbscenter eller komme på elektronisk indkøbsordning. Borgeren lytter nysgerrigt til mulighederne, og kommer med opklarende spørgsmål, som medarbejderen svarer på. Det aftales, at borgeren vil overveje mulighederne, og medarbejderen vil gå videre med borgerens valg efter jul.

#### Observationsstudie af aftenhjælp - tre dobbeltbesøg og et enkelt besøg

Hjælpen leveres med opmærksomhed på, at borgerne oplever medinddragelse og selvbestemmelse. Der spørges ind til borgernes ønsker, fx hvilket tøj borgeren ønsker at tage på efter en eftermiddagslur. Derudover spørges der ind til borgernes præferencer og ønsker i forhold til sidde- og liggestilling. Ved alle besøg ses borgerne tilfredse og bekendte med rutiner og rammer for besøgene, hvor der også gives mulighed for individuel tilpasning.

### Rehabilitering

#### Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder

Borgeren har kun få ressourcer, og medarbejderen inddrager borgeren på relevant vis, fx ved at bede borgeren vende sig i sengen. Da borgeren skal forflyttes, benyttes et glidestykke, og borgerens ressourcer inddrages i forbindelse med forflytning højere op i sengen. Ved øvre personlig pleje vasker medarbejderen borgeren under armene og i ansigtet, hvor borgeren umiddelbart godt selv kunne varetage denne opgave. Men grundet den ressourcebesparende pleje har borgeren kræfter til at påbegynde morgenmåltidet selvstændigt. På et tidspunkt har borgeren ikke kræfter til at indtage resten af morgenmåltidet. Medarbejderen sætter sig tæt ved borgeren, og understøtter efterfølgende borgerens bevægelser med armen, så borgeren fx styrer koppen med kaffe, mens medarbejderen blot agerer løftestang.

#### Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder

Under besøget opfordrer medarbejderen borgeren til at anvende egne ressourcer, hvor det accepteres, at borgeren primært har valgt at være i sengen. Medarbejderen opfordrer fx borgeren til at løfte benene og dreje sig i sengen. Borgeren motiveres til at sætte sig på sengekanten, hvor borgeren gives en varm klud, og opfordres til at vakse sig under armene, på brystet og i ansigtet. Borgeren vil ikke vaske sig i ansigtet, og beskriver, at det er ikke rart at vaske sig. Der smøres creme på borgerens hånd, så borgeren selv kan smører cremen ud, og der gives et stykke tøjstykke ad gangen, som borgeren også selv tager på, dog med støtte og guidning fra medarbejderens side. Medarbejderen arbejder i et roligt tempo, og giver borgeren ro og mulighed for at klare opgaverne.

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

Medarbejderen arbejder med en rehabiliterende tilgang i det omfang, det er muligt på de meget korte besøg. Ved næsten alle besøgene benyttes Bekey til adgang til borgernes bolig, og medarbejderen forklarer, at borgerne er tilvænnet denne praksis, og ikke ønsker at åbne døren selvstændigt. Medarbejderen forklarer ligeledes, at borgerne i boligområdet i perioder er nervøse for at åbne døren for fremmede, grundet tricktyveri.

#### Observationsstudie af aftenhjælp - tre dobbeltbesøg og et enkelt besøg

Under besøgene arbejdes der med at inddrage borgernes ressourcer, hvor det dog observeres, at tre af borgerne har meget få ressourcer. I disse tre tilfælde er der stor opmærksomhed på, om borgerne kan holde til fx at ligge på siden, mens der foretages nedre pleje, hvor der gives mulighed og støtte til borgerne, så de ikke oplever unødvendig belastning. I flere tilfælde opfordres borgerne til fx at løfte benene, numsen og at deltage aktivt i forflytningerne. I et tilfælde nævner medarbejderen over for borgeren, i forbindelse med skiftning af en ble i sengen, at det er eftermiddagens gymnastik, hvorpå der grines sammen. Medarbejderne roser og anerkender borgernes indsats, og der arbejdes i et tempo, som er med til at motivere borgerne til deltagelse.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

#### **Emne:**

Organisering af arbejdet

#### **Data:**

#### Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder

Plejen forberedes ved at gøre remedierne klar og at sikre, at alt er inden for rækkevidde, inklusive affaldsposen. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og udfører plejen i et roligt tempo, som er tilpasset borgerens ressourcer. Efter morgenplejen klargøres morgenmaden i køkkenet, og mens borgeren påbegynder morgenmaden, rydder medarbejderen op efter morgenplejen.

Da borgeren har modtaget støtte til indtagelse af morgenmaden, rydder medarbejderen op i køkkenet, vasker op og klargør frokosten til næste besøg og aftensmaden til aftenvagten. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

#### Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder

Hjælpen er tilrettelagt, så det sikres, at borgeren får indtaget ernæring og drikelse under besøget. Der startes derfor på relevantvis med at serveres morgenmad, hvorefter medarbejderen rydder lidt op i køkkenet, så borgeren kan indtage sin morgenmad i fred og ro. Medarbejderen kigger ind til borgeren et par gange, og kommer med lidt ekstra mad for at nøde borgeren til yderligere indtag.

Efterfølgende foretages der hjælp til personlig pleje i sengen, der skiftes sengetøj og gives medicin, og til sidst tømmes bækkenstol.

Hjælpen leveres i en rækkefølge, der er afstemt med borgerens behov, hvor medarbejderen beskriver faglige overvejelser, og på relevantvis tilgodeser borgerens behov. Der forekommer ikke unødvendige afbrydelser, og medarbejderen har de rette plejemedier med i en pose.

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

Medarbejderen orienterer sig på sin telefon, inden vagten påbegyndes, og deltager i et kort aftenvagtmøde for at få aftenvagtens sidste koordinationer, inden der køres ud. Ruten er kendt for medarbejderen, og er planlagt ud fra kortest mulig afstand mellem besøgene og ud fra borgernes ønsker og vaner. Fx er mange af besøgene tilsyn med fokus på, at borgerne støttes til forberedelse af aftensmaden, eller skal påmindes om at få spist og drukket. Medarbejderen arbejder rutineret og målrettet med et minimum af spildtid, så borgerne oplever en nærværende tilstedeværelse af medarbejderen, på trods af de mange kortvarige besøg. Der er ingen forstyrrelser i løbet af aftenen, og medarbejderen afslutter besøget, og kvitterer for levering af ydelsen.

#### Observationsstudie af aftenhjælp - tre dobbeltbesøg og et enkelt besøg

Ved vagtens start har medarbejderen fået tildelt en rute, som kan tilgås på telefonen. Medarbejderen beskriver over for tilsynet, at der skal besøges faste borgere, som hun er kommet hos gennem en længere periode. Flere af besøgene på ruten kræver tilstedeværelse af to medarbejdere, hvor der ved starten af vagten planlægges tid og roller samme med den anden medarbejder.

Lige før der køres ud, afholdes et lille møde, hvor samtlige medarbejdere i gruppen orienteres omkring vigtige observationer og beskeder. Der er på tilsynsdagen en del vikarer, der alle bliver orienterede om ruten, og som får udleveret papirer omkring krav og retningslinjer for vikarer. Vikarerne har desuden fået udleveret telefon/iPads, så de kan tilgå borgernes journaler.

Under besøgene i borgernes hjem er plejen tilrettelagt i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvor der ved hvert besøg startes med at finde remedier frem til plejen og affald smides væk eller stilles i badeværelse i en lukket affaldspose. Medarbejderne arbejder målrettede og professionelt omkring borgernes pleje, hvor der ses afstemte roller og fordeling af opgaverne mellem medarbejderne.

Den ene medarbejders telefon ringer to gange, hvor medarbejderen først tager den, da hun sidder i bilen. Det viser sig blot at være en besked fra kontoret om, at en borger ønsker aflysning af et besøg.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen i alle fire observationsstudier er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt, både selvstændigt og i samarbejde med kolleger, og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<b>Emne:</b> Praktisk støtte	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder</u> Medarbejderne sikrer en løbende oprydning undervejs i plejeforløbet. Plejebordet rengøres grundigt efter morgenplejen, og det anvendes herefter til servering af borgerens morgenmad. Køkkenet ryddes, og der vaskes op efter morgenmaden, og klargøres til det følgende besøg. Der benyttes engangsforklæde og handsker på korrekt vis i forbindelse med de praktiske opgaver i hjemmet.  <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder</u> Medarbejderen arbejder i køkkenet med forklæde på, der laves morgenmad og tilberedes et mellemmåltid. Derefter vaskes der op og ryddes af i køkkenet. Under arbejdet i køkkenet anvender medarbejderen handsker ved opvask.  <u>Observationsstudie af aftenhjælp - besøg hos elleve borgere</u> Medarbejderen håndterer praktiske opgaver, relaterede til de enkelte besøg ved borgerne, fx ryddes der op i køkkenet efter forberedelsen af aftenmaden. Hos en borger støtter medarbejderen med affaldshåndtering, idet borgeren har akut brug for tømning af uren affaldspose. Affaldet håndteres fagligt korrekt i forlængelse af besøget.  <u>Observationsstudie af aftenhjælp - tre dobbeltbesøg og et enkelt besøg</u> Under besøgene ryddes der op efter plejen, og møbler/seng stilles på plads. Lyses slukkes, og hjemmet efterlades i en ryddelige stand. Medarbejderne anvender forklæde og handsker på korrekt vis i forbindelse med de praktiske opgaver.
<b>Personlig støtte og pleje</b>	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder</u> Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Medarbejderen udfører fuld pleje i sengen, grundet borgerens sparsomme ressourcer. Plejen udføres fagligt korrekt og efter gældende retningslinjer, og medarbejderen udviser opmærksomhed på borgerens blufærdighed ved at dække borgeren med dynen. Der udvises faglig opmærksomhed på borgerens tørre hud på ryggen og i ansigtet, og borgeren smøres med fugtighedscreme på overkroppen, inklusive hænderne. Medarbejderen varetager medicinadministration, og kontrollerer korrekt antal tabletter i Cura, og sikrer, at borgeren får indtaget tabletterne. Efter morgenmaden tilbydes borgeren tandbørstning, og medarbejderen udfører grundig mundhygiejne, inklusiv tandbørstning af protese.  <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder</u> Medarbejderen udfører plejeopgaverne med stor forsigtighed og efter borgerens ønske. Der startes med at vaske fødderne, hvor disse smøres ind i fed creme efterfølgende, og der gives nye sokker på. Derefter opfordres borgeren til at sætte sig op på sengekanten. Borgeren vasker sig selv, med let støtte, hvor medarbejderen ordner den nedre pleje. I forbindelse med plejen skifter medarbejderen sengetøj. Til sidst lægges borgeren til rette i sengen, hvor der derefter serveres et lille mellemmåltid. Der gives flydende medicin for at forebygge obstipation, hvor medarbejderen forklarer vigtigheden af at tage medicinen. Det observeres, at der er anbrudsdato og navn

på flasken, samt at medarbejderen kvitterer for at have givet borgeren medicinen. Til sidst tømmes bækkenstolen, som borgeren har stående ved siden af sengen.

Medarbejderen er iført engangsforklæde og handsker. Det observeres, at der skiftes relevant handsker mellem opgaverne, men at der ikke sprittes fingre mellem hver handskeskift. Medarbejderen vasker sine hænder flere gange under besøget. Tilsynet har efterfølgende dialog med medarbejderen omkring brug af håndsprit, hvor medarbejderen beskriver, at hendes hænder er røde og sprukne, og at det derfor ikke er godt at anvende håndsprit pt. Medarbejderen er bekendt med, at proceduren om, at der skal sprittes hænder/foretages håndvask mellem hver handskeskift.

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

Medarbejderen anvender konsekvent engangsforklæde og handsker i forbindelse med støtte til personlig pleje og anretning af mad. Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderen sikrer korrekte handskeskift og afspritning af hænder eller håndvask ved handskeskift. Medarbejderen aftager ved flere borgerbesøg støttestrømper, og er fagligt opmærksom på borgernes hud ved at påsmører fed creme. Medarbejderen støtter flere borgere med indtagelse af medicin, og sikrer sig korrekt navn og CPR-nummer samt korrekt antal tabletter i æskerne, inden medarbejderen tilbyder borgerne medicinen. Der udføres tillige medicinadministration af øjendyp og medicinske salver i flere besøg, der ligeledes udføres fagligt korrekt.

#### Observationsstudie af aftenhjælp - tre dobbeltbesøg og et enkelt besøg

Begge medarbejderen er hos tre borgere, der alle skal have hjælp til nedre pleje og skift af ble. I alle tre tilfælde arbejdes der grundigt med den nedre pleje, hvor der på korrekt vis arbejdes fra rent til urent. Medarbejderne anvender forklæde, og skifter handsker relevant mellem opgaverne, hvor hænderne sprittes mellem hver handskeskift. Medarbejdernes naturlige og sikre måde vidner om, at medarbejderne er vant til arbejdsgangen.

Den ene medarbejder udfører plejen, hvor den anden medarbejder støtter borgeren. To borgere lejres med puder efter bleskift, hvor den sidste borger forflyttes med lift til kørestol, hvilket udføres på en sikker og rolig måde.

Den fjerde borger skal have hjælp til aftagning af støttestrømper, hvilket udføres, jf. vejledning på området af en medarbejder. Borgeren tilbydes at få smurt benene, hvilket borgeren takker nej til.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og personlige pleje udføres på meget tilfredsstillende vis og ud fra god faglig praksis, herunder korrekt brug af de hygiejniske principper. Det konstateres dog, at medarbejderen i det ene observationsstudie har så tørre og sprukne hænder, at der ikke kan anvendes håndsprit.

## 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 12 borgere, hvoraf alle modtager personlig pleje eller praktisk hjælp fra Hjemmeplejen VKV. Alle 12 borgere tilkendegiver, at de oplever, at den

hjælp, de modtager fra hjemmeplejen, understøtter livskvaliteten og trygheden i hverdagen. Borgerne fortæller bl.a.:

- *'Min faste kender mig så godt, at hun kan se, lige når hun kommer ind ad døren, om jeg har en dårlig dag. Det gør mig så tryk, at jeg ikke skal forklare, hvordan jeg har det'.*
- *'Jeg havde trykket nødkald i søvne, og vågnede ved stemmen fra apparatet. De spurgte, om der var noget galt, og stemmen spurgte hele tre gange, om alt var ok for at sikre sig, at jeg havde det helt godt. Det var altså meget trygt, at de var så omsorgsfulde'.*

En borger fortæller ligeledes, at borgeren har privat kendskab til hjemmeplejegruppens medarbejdere, og derfor modtager hjemmehjælp fra en anden hjemmeplejegruppe. Hvilket borgeren oplever som meget betænksomt og trygt både for borgeren og medarbejderne.

#### Selvbestemmelse

De adspurgte borgere udtrykker, at de har indflydelse på, hvordan hjælpen organiseres og tilrettelægges i deres dagligdag. Flere borgere beskriver, hvordan hjælpen planlægges og udføres i et ligeværdigt samarbejde mellem borgeren og medarbejderen. I den forbindelse nævner flere borgere, at de oplever god støtte fra hjemmeplejen til at bevare deres selvbestemmelse.

Som borgerne formulerer det:

- *'De lytter altid til mig, og spørger om det passer mig at få hjælp på denne måde. Vi taler altid sammen, og aftaler, hvem der gør hvad'.*
- *'De indpasser sig altid til mine behov. Jeg kan lave aftaler med fx laboranten, at de skal kontakte hjemmeplejen, inden de kommer hos mig. Så kommer hjemmeplejen, og låser op - det er altså praktisk'.*
- *'Jeg har bedt om at få støttestrømperne af mellem kl. 20 og 21, og det lykkes næsten hver aften'.*
- *'Jeg blev ringet op og spurgt om, hvordan jeg ønskede tiden fra klippekortet skal anvendes. Vi fik talt os frem til en rigtig god løsning hvor jeg fik tid til at spille og hygge mig med medarbejderen'.*

En enkelt borger beskriver, at hjælpen kan variere om morgenen, alt efter hvilken medarbejder der kommer, men at medarbejderne i langt de fleste tilfælde kommer tidligt efter borgerens ønske. En anden borger fortæller at være bekymret for at komme for tidligt i seng juleaften, men fortæller at være i dialog med lederen af hjemmeplejegruppen, og forventer en god løsning.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne i Hjemmeplejen VKV på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag.

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

#### Emne:

Pleje og støtte

#### Data:

10 ud af tolv borgere modtager hjælp og støtte til personlig pleje. Borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til personlig pleje og støtte, og de beskriver, at kvaliteten af hjælpen er god. Borgerne oplever, at der er sammenhæng mellem deres behov for personlig pleje og praktisk støtte og den tildelte hjælp. Borgerne beskriver det således:



- *'Jeg får alt den hjælp, jeg har brug for. Min faste kan næsten se mine behov, inden jeg selv når at tænke det'.*
- *'De er meget grundige med min pleje, og de er gode til at forebygge mine problemer med underlivet. De smører mig med cremer, og hvis jeg er usikker på, om jeg har fået blærebetændelse, tager de en urinprøve fra til lægen'.*
- *'De er gode til at hjælpe mig med alle de forflytningsapparater, jeg skal hjælpes med. Jeg ville dog ønske, at jeg kunne træne mere sammen med min hjælper - det er de ved at undersøge nærmere'.*

En borger, kan ikke svare relevant, men tilsynet bemærker, at der står en tallerken med velsmurt mad i køleskabet til frokosten. Der ses orden i køkkenet, og der ligger en bog fremme, hvor det ses, at der kommunikeres med familien, hvor det fx beskrives, hvilke remedier/mv. der mangler i boligen.

Flere af borgerne giver udtryk for, at de stadigvæk gør alt det, de selv kan, og at de motiveres af medarbejderne hertil. En borger fortæller i den forbindelse:

- *'Har kunne klare mig selv. De har bare skulle hjælpe mig op ad sengen. De har udelukkende hjulpet med køkkenarbejdet, og det er fint - der er også en god hjælp til rengøring'.*

Borgerne giver generelt udtryk for, at de ved, hvem de kan kontakte ved behov for at udtrykke utilfredshed eller klager. Borgerne nævner i den forbindelse både faste hjælpere, pårørende, planlægger samt hjemmeplejegruppelederen.

#### Observation

Tilsynet foretager observation af borgere, boliger og hjælpemidler under de gennemførte interviews. Alle boliger fremstår renholdte og ryddelige, og i flere hjem ses hjemmeplejens remedier pænt sat til side eller struktureret i kurve og kasser. Borgernes hjælpemidler ses ligeledes med en tilfredsstillende rengøringsstandard. Borgernes tilstand bærer på tilsynsdagen præg af at svare til habitus, samt at den tildelte indsats på tilsynsdagen svarer til borgernes behov.

#### Kontinuitet i støtten

Borgerne oplever kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte medarbejdere, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Borgerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler stort set altid overholdes. Borgerne udtaler bl.a.:

- *'Det er hovedsageligt den samme, der kommer her, også om aftenen - de samme to, der skiftes. De er så gode til at bytte internt, hvis den ene har ferie, så kommer den anden fast i stedet'.*
- *'Der er en lille gruppe faste, der kommer hos mig. De gør altid, hvad jeg beder dem om. De indretter sig, fx hvis jeg skal have besøg af distrikts-sygeplejersken, så kommer de tidlige, så jeg er klar'.*
- *'Det er ca. de samme ti, der kommer her i løbet af ugen. Nogle gange kniber det om aftenen, men det er ikke noget stort problem'.*
- *'Det er virkelig rart, at vi kan lave aftaler. Fx har jeg aftalt med medarbejderne, at de hjælper mig med at tage mine store papkasser med ned i containeren. Det er en stor hjælp for mig'.*

Tre borgere fortæller, at de for tiden oplever lidt flere vikarer end normalt. Hovedsageligt om aftenen. Men de fortæller, at de generelt oplever, at vikarerne har viden om de opgaver, der skal udføres hos borgeren.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at borgerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte borgere oplever kontinuitet i hjælpen og omsorgen, og at aftaler overholdes.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

**Emne:**

Kontakten til medarbejdere

**Data:**

Alle borgerne oplever, at medarbejderne møder dem med en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvor der udvises respekt for deres privatliv.

Borgerne fortæller bl.a. til tilsynet, at:

- *'De taler pænt, og respekterer, at det er mit hjem, og de kommer ikke bare væltende ind'.*
- *'De er alle sammen meget rare og flinke, også dem jeg ikke kender så godt'.*
- *'De er meget forskellige alle sammen. Min hustru og jeg har haft nogle sjove oplevelser. Men de er søde på hver deres måde'.*
- *'Meget behagelige medarbejdere - også når man ringer til dem - altid med en løsning og et smil på læben'.*

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne har en meget venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, hvortil der ligeledes udvises respekt for borgernes privatliv.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

**Emne:**

Mad og måltider

**Data:**

Seks ud af 12 borgere oplyser til tilsynet, at de modtager madservice fra kommunen. De seks borgere udtrykker alle stor tilfredshed med madens kvalitet og levering af maden.

Borgerne siger:

- *'Jeg er meget tilfreds med maden, den er rigtig god, og smager godt'.*
- *'Maden, den smager godt, ellers supplerer jeg med lidt dressing'.*
- *'Maden svigter nogle gange, og andre gange kommer der to portioner ad gangen. Jeg melder det til min hjemmehjælper, og hun sørger for, at der fluks kommer mad, nærmest med udrykning'.*

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de seks borgere, der modtager den kommunale madservice, er tilfredse med madens smag og kvalitet samt med levering af maden.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<b>Emne:</b> Fokus i kvalitetsarbejdet	<b>Data:</b> Medarbejderne fortæller, at Hjemmeplejen VKV aktivt arbejder med at bekæmpe ensomhed blandt borgerne. Alle medarbejdere er uddannede i at screene borgerne for ensomhed og at have særlig opmærksomhed på udsagn, der kan indikere ensomhed. Der er flere initiativer rettet mod forskellige målgrupper, herunder arrangerede ture til Tivoli og flere ture i biografen. Desuden er udvalgte medarbejdere uddannede som ensomhedsambassadører, og har gennemgået kursus, der giver redskaber til at opdage ensomhed hos ældre. Medarbejderne beskriver, at Hjemmeplejen VKV ligeledes har stort fokus på at få borgerne over på skærmbesøg, og de afprøver flere indsatser til skærmbesøg lige fra skift af kateterpose eller stomipose til påmindelse om at tage aftenmaden ud af køleskabet. De tre forbedringsteams i Hjemmeplejen VKV er bredt tværfagligt funderet, og de arbejder med fx medicin håndteringsprocessen i samarbejde med farmaceuten, der er ansat. Medarbejderne fortæller, at der på baggrund af UTH arbejdet pt. ses på arbejdsgangene ved ikke-dispensérbare præparater, som fx salver og øjendråber, med fokus på korrekt anvendelse, anbrudsdato og korrekt kvittering for administration. Medarbejderne fortæller, at der har været hygiejneuge i efteråret, hvor der var arrangeret workshops, spørgeskemaer og quiz, hvilket var meget lærerigt. Afslutningsvist fortæller medarbejderne, at alle grupper er i gang med at opdele deres område i mindre teams. Der skal være forskellige prøvehandlinger i de forskellige grupper for at se, hvilke løsninger der fungerer bedst i forbindelse med omstillingen til TTN.
---	---

#### 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

<b>Emne:</b> Kommunikation	<b>Data:</b> Medarbejderne fortæller, at de arbejder med kommunikation, som er individuel og målrettet borgerens behov, og medarbejderne afstemmer med borgerne i forhold til brug af humor mv. Medarbejderne forklarer, at de har særligt fokus på deres kommunikation i forhold til borgere med demens, hvor der benyttes korte sætninger og tydelig sprogbrug, og at der udvises tålmodighed. Medarbejderne forklarer, at de altid indgår individuelle aftaler med borgerne om, hvordan hjemmeplejen skal få adgang til deres hjem. Fx om der skal benyttes Bekey eller ringes på. Uanset, hvilken løsning borgerne ønsker, præsenterer medarbejderne sig altid, når de ankommer til hjemmet. Medarbejderne fortæller, at de ligeledes laver aftaler med borgerne i de hjem, hvor der ryges cigaretter eller hash, om, at borgerne lufter ud, inden medarbejderne ankommer i hjemmet.
-------------------------------	---

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at hjemmeplejens planlæggere kontakter borgerne telefonisk inden det første besøg for at forventningsafstemme og klarlægge, om der er særlige behov for fx tidspunkt for besøgene. I den første tid efter opstart af nye borgere er der planlagt en vurderingsblok med ekstra tid, hvor borgeren og medarbejderen kan aftale og vurdere behovet for hjælpen og finde frem til, hvilke ønsker borgeren har til hjælpen. Fx om borgerne ønsker at sove længe, eller har behov for at komme tidligt op. De oplysninger, som medarbejderne indsamler de første uger, beskrives i besøgsplanen, og gives videre til planlæggerne. Medarbejderne fortæller, at der i forbindelse med juledagene er planlagt med ekstra medarbejdere, så flere borgere kan få støtte til at komme senere i seng end vanligt. Medarbejderne beskriver, at der er et godt samarbejde omkring borgerne i det daglige, og at medarbejderne altid kan kontakte hinanden ved behov for hjælp eller ved forsinkelser.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang er en fast del af den daglige pleje hos borgerne, og at medarbejderne altid indtænker borgernes ressourcer i plejen. Medarbejderne kommer med eksempler på, at de inddrager borgerne i deres plejehandlinger, fx ved at deltage aktivt i morgenplejen eller være sammen om at smøre frokosten.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at Hjemmeplejen VKV har integreret rehabiliterende terapeuter i alle hjemmeplejegrupper, der medvirker til tavlemøderne med sparring og faglige input i forhold til hverdagsrehabiliteringen. Medarbejderne fortæller, at alle har fokus på tidlig opsporing af eventuelle funktionsnedgange hos borgerne, og de benytter mulighederne for straks-udlevering af hjælpemidler for at sikre, at borgerne forbliver selvstændige. Medarbejderne beskriver, at samarbejdet mellem terapeuter og social- og sundhedsmedarbejderne er velfungerende, og at der i høj grad er fokus på at samarbejde om at finde gode løsninger for borgerne, der styrker borgernes funktionsniveauet.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne forklarer, hvordan de finder oplysninger om borgernes fravalg af genoplivning på forsiden af Cura. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de taler med borgerne om spørgsmål til livets afslutning, og at de dokumenterer borgernes ønsker under livshistorien, fx om valg af påklædning efter døden er indtruffet. Medarbejderne reflekterer over, at alle autoriserede medarbejder har modtaget information i deres elektroniske postkasse vedrørende understøttelse af borgernes fravalg af genoplivning.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne fortæller, at der er tavlemøder hver morgen for dagvagterne og hver aften for aftenvagterne ved de elektroniske skærme. Der er en opsætning i Cura på e-tavlerne, der understøtter tavlemøderne. Fx fortæller medarbejderne, at de kan se, hvilke borgere der er udskrevet fra hospital, eller er faldet i det sidste døgn. Medarbejderne fortæller, at de har medvirket til at udarbejde aktionscards, der beskriver, hvilke handlinger de skal foretage, fx når borgerne skal modtages efter udskrivelser fra hospitalet. Der er helt faste aftaler om, at det enten er en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent, der tager det første besøg. Tre dage efter opstarten af hjemmeplejen tager terapeuterne med ud til borgerbesøget for at vurderer rehabiliteringspotentialer eller behovet for hjælpemidler. Medarbejderne beskriver, at de velstrukturerede tavlemøder bidrager til tværfagligheden, idet alle faggrupper er deltagende, og at borgernes problemstillinger bliver drøftet i samarbejdet mellem medarbejderne.</p>

Medarbejderne fortæller, at farmaceuten, der er ansat i Hjemmeplejen VKV udfører medicinaudit kontinuerligt, og i den forbindelse varetager de medicindispenseringen i borgernes hjem.

Medarbejderne beskriver, at de oplever at de har mulighed for at trække bredt på ressourcerne i hjemmeplejen, både i forhold til demensvejledere og ernæringsressourcer.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

#### **Emne:**

Tryghed og sikkerhed

#### **Data:**

Medarbejderne fortæller, at de arbejder med at skabe tryghed for borgerne ved at have fokus på kontinuitet og have et fast team omkring borgerne. Alle borgere har tilknyttet en kontaktperson, der har fokus på at skabe en god relation til borgeren. Medarbejderne beskriver, at det også kan være tryghedsskabende for borgerne, at de oplever, at medarbejderne overholder deres aftale, og handler på deres vegne. Fx ved at være opmærksomme på borgernes helbredssituation og eventuelt kontakte lægen på borgerens vegne.

Medarbejderne forklarer, at det også giver borgerne tryghed, når medarbejderne ved, hvilke handlinger der skal udføres hos borgerne. Medarbejderne understreger, at der derfor er særlig opmærksomhed på, at vikarerne får læst i borgernes besøgsplaner.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de arbejder sundhedsfremmende og forebyggende i deres daglige pleje, og at de er opmærksomme på:

- Tryk og mærker på huden og behov for trykaflastning.
- Påsmøring af fugtighedscremer på udsatte eller tørre områder.
- Tilstrækkelig væske og ernæring.
- Ændring af adfærden hos borgerne ved fx UVI.
- Fejlsynkning eller behov for fortykkelse i væskerne.

I forhold til at arbejde med forebyggende indsatser hos borgerne beskriver medarbejderne, at der er kommet et nyt skema i Cura, der understøtter tidlig opsporing. Når der dokumenteres en forebyggelig problematik i skemaet, fremkommer der hjælpespørgsmål, som medarbejderne beskriver, får dem til at reflektere over muligheder og handlinger for tidlig opsporing.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p><b>Emne:</b></p> <p>Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Medarbejderne beskriver, at planlæggerne har tilrettelagt ruterne med hensyn til borgernes aftaler og ønsker. Der byttes derfor ikke rundt på besøgene, medmindre der er akutte behov.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på at klargøre alle remedier og hjælpemidler, inden plejen påbegyndes, så de kan være fuldt fokuserede og nærværende i plejen af borgerne. Medarbejderne fortæller, at der altid benyttes engangsforklæder og handsker ved personlig pleje.</p> <p>Hvis medarbejderne observerer en forværring i borgernes tilstand, kontaktes en kollega med højere kompetenceniveau, og der aftales en videre plan. Social- og sundhedshjælperne kan fx tage en urinprøve fra, hvis der er mistanke om urinvejsinfektion.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de oplever gode muligheder for at dokumentere. Der lægges vægt på at dokumentere i borgernes hjem i forbindelse med besøget, idet borgeren har mulighed for at samtykke til dokumentationen, samt at dokumentationen dermed beskrives tidstro. Alle medarbejderne har planlagt dokumentationstid hver dag, og de fortæller, at de altid kan søge hjælp hos en kollega ved behov for hjælp til dokumentation. Der er ligeledes ressourcepersoner, der kan hjælpe ved problemer med medarbejdernes devices. Fysioterapeuten beskriver, at der kan være uro, når der skal dokumenteres om eftermiddagen, men at det prioriteres at sidde i grupperummet og dokumentere. Medarbejderne fortæller, at der ofte er gode faglige dialoger og mulighed for sparring i de fælles grupperum. Medarbejderne beskriver, at der altid er mulighed for at trække sig til andre grupperum, såfremt der er behov for ro til en særlig kompleks dokumentation.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne anvender KK-intra og VAR. VAR anvendes i forbindelse med sygeplejefaglige procedurer. Medarbejderne beskriver, hvordan de bruger særligt VAR i hverdagen, og at de benytter muligheden for at indsætte et link til handlingsanvisningen. VAR benyttes ligeledes i forbindelse med undervisning af elever eller som udgangspunkt for en faglig dialog. KK-intra benyttes hovedsageligt i forhold til overordnede arbejdsgange. Medarbejderne benytter tillige en hjemmeside med vejledninger og videoer til brug af hjælpemidler og velfærdsteknologiske redskaber.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<b>Emne:</b> Besøgsplan	<b>Data:</b> Medarbejderne fortæller, at der dagligt arbejdes med besøgsplanen for at sikre, at alle oplysninger er tilgængelige om borgernes ønsker eller vaner. Der er flere oplysninger, der altid beskrives, fx i forhold til adgang til borgerens hjem, eller hvordan borgeren ønsker at kommunikationen skal foregå. Det er alle medarbejdernes ansvar at opdatere besøgsplanerne ved varige ændringer i borgernes behov eller ønsker. Medarbejderne benytter faste overskrifter, der inddeler besøgsplanen i emner, fx vigtige aftaler, hvor der dokumenteres ugentlige aftaler om dagcenterbesøg eller afhentning af vasketøj. Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt, at beskrivelserne i besøgsplanen er handlevejledende, og at borgernes ressourcer tydeligt dokumenteres, fx i forhold til badesituationen, eller hvilke dele af plejen borgeren selv kan udføre. Medicinhåndteringen beskrives ligeledes, og der henvises til handlingsanvisning for medicinadministration. Medarbejderne beskriver, at selv en veldokumenteret besøgsplan ikke ændrer ved, at borgerne altid skal spørges individuelt til de ønsker, de kan have på dagen for besøget. Medarbejderne fortæller, at de om morgenen læser dokumentationen på deres tildelte borgere for at orienterer sig i borgernes observationsnotater inden de besøges.
----------------------------	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

<b>Emne:</b> Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	<b>Data:</b> Tilsynet har i forbindelse med borgerinterviewene bemærket, at enkelte borgere har oplevet en periode med flere vikarer end normalt. Medarbejderne fortæller, at den sidste måned har været præget af ferieafvikling samt enkelte langtidssyge medarbejdere i en bestemt gruppe, hvilket forklarer, at der har været lidt mindre kontinuitet i den sidste tid i en af grupperne.
---	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er vidende om mindre kontinuitet i en gruppe, og at de på relevant vis kan reflektere og klarlægge problemstillingerne.

## 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

## 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.