

# Tilsynsrapport for Privat Leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp

## Kærkommen

Uanmeldt tilsyn

August 2013

## Indholdsfortegnelse

1	Fakta om tilsynet .....	3
2	Samlet tilsynsresultat .....	4
2.1	Begrundelse for tilsynsresultat .....	5
2.2	Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger .....	6
2.3	Oversigt over resultater for de enkelte mål .....	7
3	Oversigt over tilsynsresultater for de enkelte mål og indikatorer .....	8
4	Tilsynets formål og indhold .....	24
4.1	Indhold og metode .....	24
4.2	Vurderingsskalaen .....	25
5	Yderligere oplysninger .....	26
5.1	Underskrifter .....	26
6	Bilag - Høringssvar for fejl og opklarende informationer .....	27
7	Bilag - Formel høring .....	28

## 1 Fakta om tilsynet

Nedenfor præsenteres tilsynssted samt tilsynets datagrundlag og metoder kort.

Leverandørens navn og adresse
Kærkommen, Lergravsvej 53, 2300 København S
Leder
Afdelingsleder Pia Bitten Larsen og gruppeleder Louise Andersen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Onsdag d. 28. august 2013 kl. 8.00 - 16.00
Datagrundlag
<p>Tilsynet omfatter 5 borgere med forskellig plejetyngde. Tilsynet gennemføres på hverdage i dagtimerne.</p> <p>Borgerne er fordelt i 3 kategorier afhængigt af, hvor meget hjælp de modtager. Fordelingen har været:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 borger er visiteret til hjælp mellem 0 - 2 timer om ugen.</li><li>• 2 borgere er visiteret til hjælp mellem 2 - 8 timer om ugen</li><li>• 2 borgere er til mere end 8 timers hjælp om ugen</li></ul> <p>Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af borgernes pleje- og omsorgsjournal (faglig dokumentation), observationer af borgeren og dennes hjem samt interview med henholdsvis borgere og medarbejdere.</p> <p>Alle 5 borgere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet.</p> <p>Tilsynet har gennemført interview med 2 medarbejdere, heraf:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 sygehjælper</li><li>• 1 ufaglært medarbejder</li></ul> <p>En medarbejder er interviewet i forhold til 4 borgere.</p>
Tilsynsførende
Karin Kappel, Chefkonsulent, sygeplejerske

## 2 Samlet tilsynsresultat

BDO KR har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn i Kærkommen. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende kvalitative samt kvantitative analyse heraf, har BDO KR vurderet Kærkommen til at være **Godkendt med mangler** ved det uanmeldte tilsyn.

Resultatet præsenteres nedenfor.

Samlet vurdering	
	<b>Godkendt</b> Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder. Forholdene i Hjemmeplejen vurderes samlet set at være gode og tilfredsstillende.
x	<b>Godkendt med mangler</b> Dette betyder, at dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder.
	<b>Alvorlige fejl og mangler</b> Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådan omfang eller af en sådan karakter, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.

Det ovennævnte vurderingsresultat er baseret på de principper, der er udarbejdet i forbindelse med gennemførelse af tilsyn på ældreområdet i Københavns Kommune (se notat om Tilsynskoncept 2013 af 20.02.13)

## 2.1 Begrundelse for tilsynsresultat

Den overordnede vurdering begrundes nedenfor.

Styrker
<p>Kærkommen har siden sidste tilsyn ansat ny direktør og nye ledere på flere niveauer. Den nye ledergruppe har arbejdet målrettet med at forbedre flere områder. Kærkommen har bl.a. været optaget af medicin håndteringen, og har i den forbindelse engageret apotekets farmaceuter i undervisningsseancer for medarbejderne. Der er udarbejdet action-card, så alle medarbejdere hurtigt kan orientere sig om, hvad der skal kontrolleres ved fx medicingivning.</p> <p>Kærkommen er i gang med at gennemgå alle døgn- og ugeplaner og har indført et system, hvor medarbejderne skriver en håndskrevet udgave, som lederne overfører til KOS2. Systemet giver lederne mulighed for at være i dialog med medarbejderne om indholdet i døgn- og ugeplanerne.</p> <p>Kærkommen har indført observationsskemaer, som medarbejderne udfylder hos deres faste borgere. Observationerne bruges til at sikre, at der er et konstant fokus på, at hjælpen svarer til borgerens behov.</p> <p>Der er sammenhæng mellem den hjælp borgeren modtager og borgerens tilstand. Borgerne oplever generelt, at hjælpen svarer til deres behov.</p> <p>Borgerne er bevidste om, hvor de kan få hjælp til at klage, hvis behov herfor opstår.</p> <p>Borgerne modtager de senest planlagte besøg.</p> <p>Kvaliteten af den personlige pleje og den praktiske hjælp er tilfredsstillende.</p> <p>Hjælpen til medicinindtagelse er tilfredsstillende.</p> <p>Borgerne oplever, at hjælpen tilrettelægges efter vaner og ønsker.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne motiverer til at anvende egne ressourcer i dagligdagen.</p> <p>Borgerne har god kontakt og god kommunikation med de faste medarbejdere og oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres levevis.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangen vedr. tilbagemelding til leverandøren ved ændringer i hjemmet.</p> <p>Medarbejderne kender indholdet i retningslinjerne for tidsanvendelse og aflysningsårsager.</p> <p>Medarbejderne har et godt kendskab til, hvordan den personlige pleje og praktiske hjælp skal udføres hos borgeren.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerens ressourcer medinddrages i opgaveløsningen samt for, hvilken indsats der skal gøres for at fastholde borgerens funktionsevne.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til borgernes ønsker i forhold til tiltaleform, respekt og levevis.</p>
Mangler
<p>Der er fundet "mangler" i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation.</p>
Alvorlige fejl og mangler
<p>Der er ikke fundet "alvorlige fejl og mangler" i forhold til tilsynskonceptet på tilsynstidspunktet.</p>

## 2.2 Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til Kærkommens fremadrettede udvikling:

Bemærkninger	Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tilsynet bemærker, at Kærkommen fortsat har en udfordring i forhold til at skabe sammenhæng mellem de visiterede ydelser og døgn- og ugeplanen.</li><li>2. Tilsynet bemærker, at Kærkommen fortsat har en udfordring i forhold til at udarbejde døgn- og ugeplaner, som er handlevejledende og individuelt beskrevet.</li><li>3. Tilsynet bemærker, at Kærkommen fortsat har en udfordring i forhold til at sikre borgernes kendskab til døgn- og ugeplanerne.</li><li>4. Tilsynet bemærker, at Kærkommen fortsat har en udfordring i forhold til, at beskrive borgernes ressourcer og hvorledes disse inddrages i opgaverne i hjemmet.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. At Kærkommen implementerer "Vejledning til sundhedsfaglig dokumentation, Københavns kommune 2013" i virksomheden.</li><li>2. At Kærkommen underviser, vejleder og oplærer medarbejderne i at udarbejde døgn- og ugeplanerne, så de fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet.</li><li>3. At Kærkommen sikrer borgernes kendskab til døgn- og ugeplanerne.</li><li>4. At Kærkommen underviser, vejleder og oplærer medarbejderne i at udarbejde døgn- og ugeplanerne, så de indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer og hvorledes disse inddrages i opgaverne.</li></ol>

## 2.3 Oversigt over resultater for de enkelte mål

BDO KR's samlede vurderinger				
Det faglige skøn - kvalitativ vurdering				Pointtildeling - Kvantitativ vurdering
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Målopfyldelses- procent
Mål 1 - Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov	x			88 %
Mål 2 - Der er sammenhæng mellem den visiterede og den leverede hjælp		x		73 %
Mål 3 - Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende	x			100 %
Mål 4 - Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende	x			100 %
Mål 5 - Kvaliteten af "medicinindtagelse" er tilfredsstillende	x			100 %
Mål 6 - Borgeren inddrages og anvender egne ressourcer i det omfang det er muligt		x		70 %
Mål 7 - Borgeren oplever god kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen	x			100 %

### 3 Oversigt over tilsynsresultater for de enkelte mål og indikatorer

Kvalitativ vurdering - det faglige skøn						Kvantitativ vurdering - pointtildeling	
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 1 Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov.	x			Der er manglende sammenhæng i mellem de visiterede ydelser og borgernes døgn- og ugeplaner. Der sammenhæng mellem den hjælp borgeren modtager og borgerens tilstand og borgerne vurderer generelt, at de får den hjælp, de har brug for. Borgerne ved, hvor man kan få hjælp til at klage. Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene vedrørende tilbagemelding til gruppeleder/sygeplejerske ved ændringer i hjemmet.			88 %
Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af tilsynsresultat	
Indikator 1.1			x	Tilsynet vurderer, at Kærkommen	I forhold til 2 døgn- og ugeplaner		Antal



Dokumentation Er der sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens døgn- og ugeplan?				har en stor udfordring i forhold til at synliggøre de visterede ydelser i borgerens døgn- og ugeplan.	ses sammenhæng mellem de visiterede ydelser og borgerens døgn- og ugeplan. 1 døgn og ugeplan beskriver borgerens hjælp til rengøring. Det fremgår dog, at borgeren skal have hjælp til at tørre støv af. Det klarer borgeren stort set altid selv. 2 døgn- og ugeplan er mangelfulde. I forhold til begge døgn- og ugeplaner gør det sig gældende, at der er manglende beskrivelse af flere af de visiterede ydelser bl.a. særlig støtte til praktiske opgaver og særlig støtte til personlig pleje. Det er uklart, hvad denne særlige støtte består i.	Opfyldt	2
						Delvis opfyldt	1
						Ikke opfyldt	2
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	50 %
Indikator 1.2 Observation Er der sammenhæng mellem den hjælp borgeren modtager og borgerens tilstand?	x			Opfyldt	Der observeres sammenhæng mellem borgerens hjælp og borgerens tilstand.		Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 1.3 Interview borger	x			Opfyldt	4 borgere vurderer, at den hjælp de modtager, svarer til deres		Antal
						Opfyldt	4

Vurderer borgeren, at den tildelte hjælp svarer til behov?					behov. 1 borger kunne godt tænke sig hjælp til at få tørret støv af, da kræfterne i hænderne svigter.	Delvis opfyldt	1
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	90 %
Indikator 1.4 Interview med borger Ved borgeren, hvordan man kan få hjælp til at klage?	x			Tilsynet vurderer, at borgerne ved, hvor de kan få hjælp til at klage.	4 borgere fortæller, at de vil ringe til kontoret. Flere kan give eksempler på situationer, hvor de har kontaktet kontoret.  En borger fortæller, at han engang ringede og roste Kærkommen for den gode hjælp. 1 borger er så hørehæmmet, at hun ikke forstår spørgsmålet.		Antal
						Opfyldt	4
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	1
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 1.5 Interview med medarbejder Kan medarbejderen redegøre for arbejdsgangene vedr. tilbagemelding til gruppeleder/sygeplejen ved ændringer i hjemmet?	x			Opfyldt	Alle medarbejdere kan redegøre for arbejdsgangene vedrørende tilbagemelding til gruppeleder/sygeplejerske ved ændringer i hjemmet.  Eksempelvis kommer en medarbejder med en fin redegørelse af, hvordan hun vil kontakte gruppeleder ved ændringer i hjemmet. Medarbejderen fortæller, at hun for nylig havde en dialog om en borger med gruppelederen. Gruppelederen sikrede herefter en revisitation til borgeren.		Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %

	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 2 Er der sammenhæng mellem den planlagte hjælp og den leverede hjælp		x		<p>Tilsynet vurderer, at døgn- og ugeplanerne har mangler i forhold til kravene til den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Der foreligger registrering af leverede besøg hos alle borgere.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne har modtaget de senest registrerede besøg.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgeren modtager den hjælp, der er aftalt.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til indholdet i retningslinjerne for tidsanvendelse og aflysningsårsager.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Kærkommen har en stor udfordring i forhold til at sikre borgernes kendskab til døgn- og ugeplanerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender døgn- og ugeplanerne, men at de ikke konsekvent er indarbejdet som et arbejdsredskab.</p>			73 %

Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
							Antal
Indikator 2.1 Dokumentation Er døgn- og ugeplanen individuel og handlingsvejledende?			x	Tilsynet vurderer, at Kærkommen har en stor udfordring i forhold til, at sikre at døgn- og ugeplanerne fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet.	Ingen døgn- og ugeplaner opfylder kravene til den sundhedsfaglige dokumentation jf. "Vejledning til sundhedsfaglig dokumentation Københavns kommune 2013." Feltet "Generelt" er ikke udfyldt og døgn- og ugeplanerne indeholder derfor kun sparsomme oplysninger om borgernes ønskede tiltaleform, adgangsforhold, fysiske og psykiske funktionsniveau, særlige forhold og hverdagsaktiviteter. Beskrivelserne i døgn- og ugeplanerne er sparsomme og fremstår ikke handlevejledende og individuelt beskrevet. I forhold til en døgn- og ugeplan beskrives det blot, at borgeren skal have hjælp til støvaf tørring, støvsugning, gulvvask og rengøring af badeværelset. Handlevejledende beskrivelser af, at borgeren selv tørrer støv af, at borgeren sætter stor pris på at få tørret dørttrin af, og at badeværelset altid trænger hårdt til rengøring fremgår ikke af	Opfyldt	0
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	5
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	0 %

					<p>døgn- og ugeplanen.</p> <p>I forhold til en anden døgn- og ugeplan er denne håndskrevet og fremstår i punktform. Der mangler bl.a. beskrivelse af, hvordan borgeren hjælpes med bad. Hjælpen til det praktiske er en opremsning af ydelserne og uden hensyntagen til borgerens særlige ønsker bl.a., at filtrene i borgerens iltmaskine støvsuges i forbindelse med rengøring.</p> <p>I forhold til en tredje døgn- og ugeplan er denne netop udarbejdet og findes kun i håndskrevet udgave på kontoret. Døgn- og ugeplanen fremstår håndskrevet og opstillet i punktform uden individuel og handlevejledende beskrivelse af, hvordan hjælpen skal udføres.</p> <p>Det samme gør sig gældende for en fjerde døgn- og ugeplan, som ligeledes er håndskrevet og opstillet i punktform.</p> <p>I forhold til en femte døgn- og ugeplan beskrives borgerens hjælp til personlig pleje meget sparsomt.</p> <p>Borgeren er visiteret til flere gange særlig støtte. Det fremgår ikke, hvori denne særlige støtte består. Der mangler ligeledes beskrivelse af, at borger bades af</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					besøgsven.		
Indikator 2.2 Interview med borger Har borgeren modtaget de senest planlagte besøg?	x			Tilsynet vurderer, at alle borgere har modtaget de seneste besøg.			Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 2.3 Interview med borger Kender borgeren døgn- og ugeplanen?			x	Tilsynet vurderer, at Kærkommen har en stor udfordring i forhold til at involvere borgerne i døgn- og ugeplanerne.	2 borgere har kendskab til døgn- og ugeplanen. 3 borgere vises døgn- og ugeplanen, men tilkendegiver, at de aldrig har set eller hørt om den før.		Antal
						Opfyldt	2
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	3
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	40 %
Indikator 2.4 Interview med borger Får borgeren den hjælp, der er beskrevet i døgn- og ugeplanen/aftalt mellem borger og medarbejder?	x			Opfyldt	Alle borgere får den hjælp, de har aftalt med medarbejderen.		Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 2.5 Interview med medarbejder Kender medarbejderen	x			Tilsynet vurderer, at alle medarbejdere har et godt kendskab til retningslinjerne for tidsanvendelse og			Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0

indholdet i retningslinjerne for tidsanvendelse og aflysningsårsager?				aflysningsårsager.		Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 2.6 Interview med medarbejderen Har medarbejderen kendskab til indholdet i borgerens døgn- og ugeplan (i egen vagt)?	x			Tilsynet vurderer, at alle medarbejdere har kendskab til døgn- og ugeplanerne.	Tilsynet bemærker dog, at der blandt medarbejderne er lidt forvirring i forhold til, at døgn- og ugeplanerne også kaldes handleplaner og plejeplaner i virksomheden.  Tilsynet får ikke indtryk af, at døgn- og ugeplanen konsekvent anvendes som et arbejdsredskab af medarbejderne.	Antal	
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 3 Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende	x			Tilsynet vurderer, at den hygiejniske tilstand i boligen er forsvarlig.  Borgerne oplever, at rengøringen er af en god kvalitet.			100 %
Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
Indikator 3.1 Observation	x			Opfyldt	Tilsynet observerer udelukkende hjem, som er tilfredsstillende		Antal

Er den hygiejniske tilstand i boligen forsvarlig? <ul style="list-style-type: none"> <li>Toilet, håndvask, bad</li> <li>Køkken</li> <li>Foretrukne opholdssteder</li> <li>Hjælpemidler</li> </ul>					rengjorte i forhold til, hvornår der seneste er gjort rent i hjemmet.	Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 3.2 Interview med borgeren Oplever borgeren, at hjælpen tilrettelægges efter borgerens vaner og ønsker?	x			Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at hjælpen til rengøringen tilrettelægges efter deres ønsker og vaner.	Eksempelvis fortæller en borger, at hun godt kan godt lide, at der er styr på tingene med den faste hjælper.  En anden borgers hustru fortæller, at hun i samråd med medarbejderen aftaler, at stuerne gøres rene på skift fra uge til uge.	Antal	
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
	Godkendt	Godkendt med mangler	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent
Mål 4 Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende	x			Borgerne fremstår velplejede og oplever, at hjælpen til personlig pleje tilrettelægges ud fra deres ønsker og vaner.			100 %



Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
							Antal
Indikator 4.1 Observation Fremstår borgeren velplejet?	x			Opfyldt	Alle borgere, som modtager hjælp til personlig hygiejne, fremstår velplejede.  1 borger modtager kun praktisk hjælp.		
						Opfyldt	4
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	1
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 4.2 Interview med borgeren Oplever borgeren, at hjælpen tilrettelægges efter borgerens vaner og ønsker?	x			Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at hjælpen til personlig hygiejne tilrettelægges efter borgerens vaner og ønsker.	En borger oplever, at hun kan sige, hvordan hun gerne vil have tingene gjort.  En anden borger fortæller, at han selv klarer badet, men er tryk ved, at medarbejderne altid er til stede, når han bader.  1 borger modtager kun praktisk hjælp.		Antal
						Opfyldt	4
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	1
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 4.3 Interview med medarbejderen Kan medarbejderen beskrive hvordan den personlige pleje skal udføres hos borgeren?	X			Opfyldt	Medarbejderne har et stort kendskab til borgernes ønsker og vaner i forbindelse med personlig pleje.  Eksempelvis giver en medarbejder en meget kompetent redegørelse, der bl.a. lægger meget vægt på respekt for borgerens blufærdighed.		Antal
						Opfyldt	4
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	1
						Procent af mulige point	100 %

					<p>En anden medarbejder er meget opmærksom på en borgers meget varierende behov for personlig hygiejne. Medarbejderen fortæller, at beboeren på varme dage har brug for afvaskning og rent tøj flere gange, da hun sveder meget.</p> <p>1 borger modtager ikke hjælp til personlig pleje og medarbejderen er derfor ikke interviewet i relation hertil.</p>		
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelsesprocent	
Mål 5 Kvaliteten af "medicinindtagelse" er tilfredsstillende	x			<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af hjælp til medicinindtagelse er tilfredsstillende.</p> <p>Borgeren får den ordinerede medicin på de aftalte tidspunkter.</p> <p>Medarbejderen kan beskrive den nødvendige kontrol inden hjælpen gives til medicinindtagelse.</p>			100 %
Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
Indikator 5.1 Observation	x			Opfyldt	1 borger modtager hjælp til medicinindtagelse. Hos denne	Opfyldt	Antal 1

Er der givet den medicin, der skal være givet, på tilsynstidspunktet?					borger er medicinen, der skal være givet på tilsynstidspunktet, givet. 4 borgere modtager ikke hjælp til medicinindtagelse.	Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	4
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 5.2 Interview med borger Får borgeren den ordinerede medicin på de aftalte tidspunkter?	x			Tilsynet vurderer, at borgeren får den ordinerede medicin på de aftalte tidspunkter.	1 borger tilkendegiver, at hun får medicinen på de aftalte tidspunkter. Medarbejderne tjekker blot, om hun har taget medicinen, når de er der. 4 borgere modtager ikke hjælp til medicinindtagelse.		Antal
						Opfyldt	1
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	4
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 5.3 Interview med medarbejder Kan medarbejderen beskrive, hvad der skal kontrolleres inden der gives medicin?	x			Opfyldt	1 medarbejder beskriver sit kendskab til, hvad der normalt skal kontrolleres i forbindelse med hjælp til medicinindtagelse. Medarbejderen fortæller, at hun hos den pågældende borger blot tjekker, om borgeren har husket at tage medicinen, og kan derfor ikke kontrollere medicinen. 4 borgere modtager ikke hjælp til medicinindtagelse.		Antal
						Opfyldt	1
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	4
						Procent af mulige point	100 %

	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 6 - Borgeren inddrages og anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt.		x		Tilsynet vurderer, at Kærkommen har en stor udfordring i forhold til at inddrage borgerens ressourcer i beskrivelserne i døgn- og ugeplanerne. Borgerne oplever, at de anvender deres ressourcer. Medarbejderne kan fagligt redegøre for borgerens ressourcer og hvorledes disse inddrages i opgaveløsningen.			70 %
Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
Indikator 6.1 Dokumentation Afspejler døgn- og ugeplanen medinddragelse af borgerens ressourcer?			x	Tilsynet vurderer, at Kærkommen har en stor udfordring i forhold til at inddrage borgerens ressourcer i beskrivelserne i døgn- og ugeplanerne.	Borgernes fysiske, psykiske, mentale og sociale ressource er meget sparsomt eller slet ikke beskrevet. Der ses ligeledes kun begrænset inddragelse af borgernes ressourcer i beskrivelserne af opgaver i døgn- og ugeplanerne. 1 døgn- og ugeplan beskriver, at borgeren selv skifter sengetøj, men det fremgår ikke, at borgeren for det meste selv		Antal
						Opfyldt	0
						Delvis opfyldt	1
						Ikke opfyldt	4
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	10 %

					<p>tørre støv, og at borgeren har en masse sociale og mentale ressourcer, som inddrages i forbindelse med, at hjælpen ydes i hjemmet.</p> <p>4 døgn- og ugeplaner fremstår meget mangelfulde i forhold til at beskrive borgerens ressourcer og inddragelsen af disse.</p> <p>I forhold til tre af disse døgn- og ugeplaner beskrives borgernes ressourcer ikke i beskrivelsen af hjælpen til personlig pleje, herunder hjælpen til bad.</p> <p>Borgerne har alle mange ressourcer, og klarer flere opgaver selvstændigt.</p> <p>En fjerde døgn- og ugeplan mangler beskrivelse af, at borger fysisk handicappet og hørehæmmet.</p> <p>Borger har stort set ikke noget netværk, og er meget ked af det og grådlabil, når den faste hjælper har fri.</p>		
Indikator 6.2 Interview med borgeren Oplever borgeren, at medarbejderne motiverer til at anvende egne ressourcer?	x			Opfyldt	Alle borgere oplever, at de gør det, de selv kan.		Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af	100 %

						mulige point	
Indikator 6.3 Interview med medarbejderen Kan medarbejderen beskrive, hvordan borgeren medinddrages i opgaveløsningen samt hvilken indsats, der gøres for at fastholde borgerens funktionsevne?	x			Opfyldt	Medarbejderne kan på meget kompetent vis redegøre for borgernes ressourcer, og hvorledes disse inddrages i plejen af borgeren.  Eksempelvis fortæller en medarbejder, at en borger er meget tryk ved, at medarbejderen har mulighed for at være til stede under badet, men borgeren har minimal brug for hjælp.		Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 7 - Borgeren oplever god kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen	x			Tilsynet vurderer, at borgerne oplever respektfuld kommunikation, og at aftaler overholdes.  Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvilke ønsker borgerne har i forhold til tiltaleform, respekt og levevis.			100 %
Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
Indikator 7.1 - Interview	x			Tilsynet vurderer, at borgerne	Eksempelvis fortæller en borger,		Antal

med borger Oplever borgeren en god kontakt og respekt i hverdagen, herunder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• God kontakt med de faste hjælpere?</li> <li>• At aftaler overholdes, herunder at hjælperen kommer som aftalt og der gives besked om ændringer?</li> <li>• Respektfuld tiltale og kommunikation</li> <li>• At medarbejderne udviser respekt for borgerens levevis</li> </ul>				oplever et respektfuldt samarbejde med medarbejderne.	at hun oplever en fin kontakt til medarbejderne. Borgeren oplever ligeledes, at medarbejderne gør det, de skal, og er særdeles effektive. En anden borger er meget glad for den faste hjælper, men oplevede også, at årets ferieafløsere var rigtig gode. En tredje borger fremhæver sin nuværende hjælper i forhold til medarbejderne fra den tidligere leverandør. Borger har en oplevelse af, at hun i en helt anden grad bliver lyttet til nu.	Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 7.2 - Interview med medarbejder Kan medarbejderen forklare hvilke (eventuelle) ønsker borgeren har i forhold til tiltaleform, respekt og levevis	x			Opfyldt	Eksempelvis fortæller en medarbejder, at hun har indtryk af, at en borger ikke får så mange besøg og borgeren er meget social. Derfor prioriterer medarbejderen at tage en kop kaffe hos borgeren, hvis der er tid i overskud, når opgaverne er løst.		Antal
						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %

## 4 Tilsynets formål og indhold

For at kontrollere og udvikle kvaliteten i SUF's ydelser gennemføres der løbende uanmeldte tilsyn med SUF's leverandører af hjemmepleje vedrørende personlig pleje og praktisk hjælp.

Tilsynsopgaven varetages af BDO KR.

Københavns Kommune har ønsket fokus på tre spørgsmål:

1. Får borgerne de visiterede ydelser i den faglige kvalitet, som er fastlagt af kommunen, og som borgerne har retskrav på?
2. Udføres opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinjer for dels faglig dokumentation og dels det daglige arbejde?
3. Inddrages borgerne i opgaveløsningen, i det omfang de har ressourcer til det?

### 4.1 Indhold og metode

Københavns Kommune og BDO KR har i fællesskab udarbejdet en beskrivelse af Tilsynskoncept 2013, hvor rammerne for tilsynet er præciseret.

I BDO KR's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn med private leverandører af hjemmepleje med personlig pleje og praktisk hjælp i Københavns Kommune er der udarbejdet syv mål, som tager udgangspunkt i Københavns Kommunes kvalitetsstandarder, ydelseskatalog og retningslinjer.

Det er med baggrund i disse syv mål, at der indsamles data ud fra følgende fire forskellige datakilder:

1. Faglig dokumentation
2. Observation
3. Interview med borgeren
4. Interview med en relevant medarbejder.

Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybdegående viden om - og dermed belæg for at vurdere - kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager i hjemmet.

De fire metodiske tilgange besvares i fire kategorier (1=opfyldt, ½=delvis opfyldt, 0=ikke opfyldt samt 0=ikke relevant). Dette giver god mulighed for at nuancere bedømmelserne.

BDO KR's samlede vurdering baseres på både kvalitative vurderinger (faglige skøn) og kvantitative vurderinger (point). Vurderingsskalaen, der ligger til grund herfor, gennemgås nedenfor.



## 4.2 Vurderingsskalaen

Pointene tildeles som nævnt på baggrund af observationerne på de enkelte indikatorer. Der gives 1 point hvis indikatoren er opfyldt, ½ point ved delvis opfyldt og 0 point ved ikke opfyldt. Hvis en observation ikke er relevant (f.eks. hvis en borger ikke modtager den ydelse, som indikatoren omhandler eller hvis borgeren ikke kan deltage i interview), registreres det som "ikke relevant".

Målopfyldelsen for en indikator udregnes på baggrund af relevante besøg hos borgerne. Målopfyldelsesprocenten udregnes som en procentdel af mulige point. Hvis der eksempelvis er 5 relevante besøg, kan der maksimalt opnås 5 point. Målet udregnes som et gennemsnit af de indikatorer, der indgår i målet.

Jo højere score, des højere grad af målopfyldelse. Den samlede score beregnes:

- 76-100 % opfyldte indikatorer skaber grundlag for tilsynsvurderingen godkendt
- 51-75 % opfyldte indikatorer skaber grundlag for tilsynsvurderingen godkendt med mangler
- 0-50 % opfyldte indikatorer skaber grundlag for tilsynsvurderingen alvorlige fejl og mangler

I det faglige skøn tages der højde for alvorligheden af de fejl, der er konstateret. Det kan betyde, at en eller få alvorlige fejl kan medføre, at det samlede tilsynsresultat ikke godkendes, selv om der opnås mange point i den kvantitative vurdering.

Alvorlige fejl og mangler indebærer alvorlige konsekvenser for borgeren, herunder særligt følgende:

- Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede ydelser
- Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet med alvorlig risiko for borgerens helbred
- Kvaliteten i den personlige pleje medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred
- Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis.

Andre alvorlige forhold kan også medføre en skærpet bedømmelse efter tilsynsførendes faglige kvalificerede vurderinger. I alle tilfælde skal afvigelser fra "point-bedømmelsen" beskrives særskilt, så det fremgår tydeligt, hvad begrundelsen er.

## **5 Yderligere oplysninger**

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Iben Plange  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Strategi og analysestaben  
Sjællandsgade 40  
2200 København N  
Tlf. nr. 27 77 59 28

### **5.1 Underskrifter**

Dato: 3.september 2013

Karin Kappel  
Chefkonsulent, sygeplejerske

**BDO KR Kommunernes Revision**  
Havneholmen 29  
1561 København V

## **6 Bilag - Høringssvar for fejl og opklarende informationer**

Der blev ikke fundet faktuelle fejl i rapporten

## 7 Bilag - Formel høring

Vedr.: Tilsynsrapport.

Uanmeldt tilsyn den 28. august 2013 hos 5 borgere med forskellig plejetyngde, som benytter privat hjemmehjælp, "Kærkommen", Lergravsvej 53, 2300 Københavns S.

Ældrerådet har fået ovenstående rapport til høring og har følgende kommentarer:

Ældrerådet har noteret sig, at rapporten er godkendt med mangler.

Ældrerådet har bemærket, at "Kærkommen" har en udfordring i at skabe sammenhæng mellem visiterede ydelser og døgn og ugeplanen, ligesom der er en udfordring i, at disse er handlevejledende og individuelt beskrevet og at borgerne har kendskab til disse, ligesom der ligger en stor udfordring i, at beskrive borgernes ressourcer, og hvorledes disse inddrages i opgaverne i hjemmet.

Det er bemærket, at borgerne fremstår velplejede, og at der er en god rengøring i hjemmene, ligesom det er glædeligt, at hjælpen tilrettelægges både med hensyn til hygiejne og rengøring, efter borgerens vaner og ønsker.

Som et plus må nævnes, at hjælp til medicinindtagelse foregår på de rigtige tidspunkter og med kontrol.

Det er glædeligt, at borgerne oplever en respektfuld kommunikation og at aftaler overholdes.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen

Formand for sundhed- og omsorgsudvalget

Annette Hellmann

Næstformand

Høringssvar fra Kærkommen

Det er korrekt, at Kærkommen har en udfordring i at plejeplanerne skal være endnu mere fyldestgørende end de er på nuværende tidspunkt. Jeg kan oplyse at dette arbejde allerede er i fuld gang. Hver enkelt medarbejder kommer til møde hos deres gruppeleder i de kommende dage/uger. På mødet gennemgår de i samarbejde alle medarbejderens faste borgere og herunder f.eks. borgerens funktionsbeskrivelse, hvad de skal have støtte til, hvad kan de selv udfører, aktiviteter osv.

Der undervises igen i dette på vores næste afdelingsmøde den 25. september 2013. Vi udarbejder en "action" liste til medarbejderne indeholdende de pkt. der skal tænkes ind i borgerens hverdag.

Med venlig hilsen

**Pia Bitten Larsen**  
Afdelingsleder

Jeg kan oplyse at Kærkommen siden tilsynet den 28. august 2013 har fortsat det arbejde der var igangsat allerede inden tilsynet vedr. gennemarbejdning af nye døgn- og ugeplaner for alle vores borgere i Kærkommen.

Alle medarbejderne er undervist og har fået udleveret en "action" liste over hvad en døgn- og uge plan skal indeholde.

Alle private leverandører i Københavns kommune er blevet bedt om, at give forvaltningen en status på antallet af opdaterede døgn- og ugeplaner i KOS2 den 10. oktober 2013.

Antal opdaterede døgn- og ugeplaner i KOS2 pr. 10. oktober. Antal der er oprettet 168. Antal der mangler 30.

Siden den 10. oktober 2013 er antallet d.d. 173 oprettede og 25 mangler. De 25 der er mangler at blive registreret i KOS2 omhandler praktisk hjælp. Disse vil være oprettede i KOS2 inden udgangen af uge 43.

Med venlig hilsen

**Pia Bitten Larsen**  
Afdelingsleder