



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Svane Pleje

Anmeldt ordinært tilsyn  
September 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 .....	8
3.3 Interview med borgere .....	11
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	13
4. Tilsynets formål og metode .....	19
4.1 Formål .....	19
4.2 Metode .....	19
4.3 Vurderingsskema .....	20
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	20
5. Yderligere oplysninger .....	21
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	22
Om BDO .....	23

# Forord

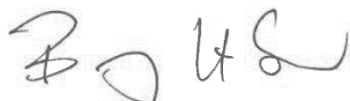
Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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



Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@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: Svane Pleje, Bygmestervej 10, 2450 København NV

Leder: Per Randorf

Dato for tilsynsbesøg: Den 20. september 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leverandørens ledelse
- To observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos fem borgere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent, en ufaglært)

Leverandøren har modtaget varslings seks uger før tilsynets afholdelse, jvf. Københavns kommunes retningslinjer på området

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn hos den privat leverandør Svane Pleje.

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

#### *Meget tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at Svane Pleje har fokus på særdeles relevante temaer i kvalitetsarbejdet med fokus på at implementere strukturerede arbejdsgange og processer som ny leverandør i kommunen. Desuden vurderer tilsynet, at Svane Pleje har en organisering, der understøtter kvalitet og udvikling.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier er en særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side. Borgerne sikres selvbestemmelse, og de støttes i at anvende deres ressourcer i forbindelse med plejen. Tilsynet vurderer desuden, at plejen i de to observationsstudier er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt og plejen gennemføres derfor effektivt, nærværende og uden unødige forstyrrelser. Det er tilsynets vurdering, at borgerne i de to observationsstudier modtager en særdeles tilfredsstillende støtte til praktisk hjælp og personlig pleje, som tager udgangspunkt i de faglige retningslinjer.

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

Tilsynet vurderer, at de fem borgere tilkendegiver, at de er særdeles tilfredse med samarbejdet med Svane Pleje, hvor borgerne beskriver, at de er trygge og oplever livskvalitet. De fem borgere har ligeledes oplevelsen af at have selvbestemmelse og medindflydelse i deres hverdag. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever sammenhæng mellem medarbejdernes støtte og borgernes behov, idet de alle tilkendegiver tilfredshed med hjælpen, hvor der generelt opleves en stabil kontinuitet fra medarbejdernes side.

Det er tilsynets vurdering, at to borgere har enkelte kritikpunkter i forhold til levering af hjælpen, hvor den ene borger efterlyser erstatningsbesøg i forbindelse med afløsning af rengøringshjælpen og den anden borger efterlyser en højere grad af kontinuitet og punktlighed i forhold til levering af hjælpen om aftenen. Tilsynet vurderer, at samtlige fem borgere er bekendte med deres klagemuligheder og er vidende om at kunne henvende sig til kontoret eller til ledelsen. Alle fem borgere tilkendegiver, at kontakten til medarbejderne er særdeles tilfredsstillende, idet medarbejderne fører en respektfuld og ligeværdig dialog med borgerne. Endeligt vurderer tilsynet, at den ene borger, som modtager madservice, oplever et særdeles tilfredsstillende tilbud.

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive det aktuelle kvalitetsarbejde i overensstemmelse med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres refleksioner og arbejdsgange relateret til temaerne kommunikation, borgerinddragelse, rehabilitering, livets afslutning og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med borgerne. Dertil kan medarbejderne på fagligt reflekteret vis, redegøre for forebyggende indsatser i borgernes hjem. Tilsynet vurderer ydermere, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter serviceloven samt for tilfredsstillende arbejdsgange i relation til dokumentationsarbejdet. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne har viden om lokale instrukser og vejledninger, samt om at kunne tilgå KK-intra og VAR portalen. Afslutningsvist vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med borgernes besøgsplaner.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos den private leverandør:

### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at to borgere har enkelte kritikpunkter i relation til levering af hjælpen.

En borger efterlyser erstatningsbesøg i forbindelse med aflysning af rengøringshjælpen.

En anden borger efterlyser en højere grad af kontinuitet og en øget punktlighed i forhold til levering af hjælpen om aftenen, især når hjælpen leveres af vikarer.

### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen undersøger, om borgeren har fået tilbudt et erstatningsbesøg. Hvis ikke, bør leverandøren aftale med borgeren, hvordan leverandøren kan rette op på det

Tilsynet anbefaler også, at ledelsen iværksætter tiltag, der sikrer størst mulig kontinuitet for borgerne og stabile leveringstidspunkter, uanset om hjælpen leveres af faste medarbejdere eller vikarer.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelsen

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

<p><b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p><b>Data:</b> Det er første gang BDO gennemfører kommunalt tilsyn hos Svane Pleje i Københavns Kommune.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver en travl sommer, hvor fokus primært har været på opretholdelsen af en stabil drift.</p> <p>Ledelsen beskriver, hvordan hovedfokus generelt er på at sikre kompetente medarbejdere og god struktur på borgerforløbene.</p> <p>Svane Pleje beskriver, hvordan der i organisationen er en række kvalitetskrav i forhold til opstartsbesøg af nye borgerne, hvor borgernes behov afdækkes igennem strukturerede processer. Disse er under implementering på lokationen i København.</p> <p>Svane Pleje har et struktureret fagligt årshjul med forskellige faglige temaer, herunder kvalitetsstanderne, lovgivning på området, dokumentation, hverdagsrehabilitering, værdighed og hygiejne. Årshjulet følges ikke slavisk, idet Svane Pleje ønsker at koble sig mest muligt på Københavns Kommunes aktuelle indsatser, fokusområder og undervisningstilbud. Svane pleje har desuden strukturerede introduktionsprogrammer for nye medarbejdere, hvor der indgår en del læringspakker fra Københavns Kommunes intranet.</p> <p>Der har foreløbigt været afholdt en borgerkonference med udgangspunkt i teorien om Blomsten, hvilket den sundhedsfaglige leder beskriver, at der skal arbejdes videre med.</p> <p>Svane pleje er kommet i gang med at samlerapportere og sikrer læring på baggrund af de rapporterede hændelser. Lokal sagsbehandling ligger hos den sundhedsfaglige planlægger hos leverandøren.</p> <p>Der er opstartet daglig Triage tidligere på ugen, som foregår ved en Whiteboard-tavle med deltagelse af alle dagvagter. De borgere, som er triageret gule og røde, er oplistet på tavlen og gennemgås dagligt. Det er den sundhedsfaglige planlægger som pt faciliterer triagen. På sigt skal de nye sundhedsfaglige koordinatører også bidrage ind i triagen.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Svane Pleje har fokus på særdeles relevante temaer i kvalitetsarbejdet med fokus på at implementere strukturerede arbejdsgange og processer som ny leverandør i kommunen.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

**Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

**Data:**

Svane pleje er organiseret med en ny afdelingsleder, som modtager god support fra central side i Svane pleje, herunder sundhedsfagligt, HR, undervisning, drift og økonomi. Afdelingslederen får på lokationen hjælp fra en administrativ medarbejder og to planlæggere, samt en Cura ansvarlig. Der er netop ansat to sundhedsfaglige koordinatore med baggrund som hhv. social- og sundhedshjælper og social- og sundhedsassistent.

Svane plejes ledelse beskriver, at der er planer om at organisere Svane Pleje i et Nord og SYD-distrikt svarende til Københavns Kommunes organisering og dermed opnå nærhed til bl.a. hjemmesygepleje.

Endelig beskriver ledelsen, at der er fokus på etablering af teams med udgangspunkt i meldingerne omkring den nye ældrelov. Svane pleje har aktuelt få vakante stillinger, men afdækker aktuelt bemandingsbehovet, da borgertilgangen øges.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Svane Pleje har en organisering, der understøtter kvalitet og udvikling.

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

**Emne:**

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

**Data:**

Ingen bemærkninger.

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

**Emne:**

Kommunikation

**Data:**

#### Observationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen låser sig ind i borgerens bolig og præsenterer sig. Borgeren sidder i køkkenet med sin ægtefælle. Medarbejderen hilser venligt godmorgen til begge to. Medarbejderen holder øjenkontakt, og fortæller, hvad der skal ske. Under hele plejeforløbet fremstår medarbejderen nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og borgeren. Medarbejderen tiltaler borgeren ved fornavn, og benytter en venlig og respektfuld tone i sin verbale kommunikation. Medarbejderen udviser en rolig adfærd, og benytter sig af fysisk berøring i kontakten med borgeren, hvilket virker tryghedsskabende på borgeren. Medarbejderen fremstår med smil og et imødekommende kropssprog.

#### Observationsstudie 2 af personlig pleje ved en medarbejder:



Borgeren åbner selv og medarbejderen hilser venligt på borgeren, samt præsenterer tilsynsførende for borgeren. Medarbejderen har øjenkontakt med borgeren og smiler imødekommende i mødet.

Borgeren og medarbejderen har en kort indledende samtale, hvor medarbejderen spørger ind til borgerens velbefindende og afstemmer planen for besøget. Medarbejderen anvender borgerens fornavn i dialogen. Medarbejderen taler i begrænset omfang under borgerens bad, hvilket virker tilpasset borgeren, som er koncentreret om selv at udføre badet.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager borgeren på en ligeværdig og respektfuld måde, hvor medarbejderen løbende afstemmer borgerens ønsker og behov i forhold til plejen, f.eks. sikrer medarbejderen sig, at vandet har den rette temperatur inden badet påbegyndes. Medarbejderen inddrager desuden borgeren i valg af deodorant og tøj.

Observationsstudie 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til borgeren, og følger tydeligt borgerens faste rutiner undervejs i plejeforløbet. Medarbejderen optræder forventende i forhold til, at lade den meget selvstændige borger selv bestemme tempo og rækkefølge, hvormed medarbejderen afspejler respekt for borgerens selvbestemmelse. Når borgeren indimellem, kortvarigt, har behov for medarbejderens støtte, sikrer medarbejderen orientering af borgeren forud for handlingerne, så borgeren kan følge med.

Rehabilitering

Observationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset borgerens funktionsniveau. Borgeren er halvsidig lammet og medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning, således at borgeren kan gøre det, som borgeren selv kan, f.eks. guides borgeren til at rejse sig op ved håndtag på badeværelset, således at medarbejdere kan skifte borgerens kørestol ud med badestol. Under badet rækker medarbejderen en vaskeklud til borgeren, således at borgeren kan vaske sig selv på overkroppen. Borgeren varetager delvist hudpleje og påklædning selv og støttes af medarbejderen med resten. Da borgeren har fået tøj på, kører borgeren selv ud på et andet badeværelse, hvor borgeren soignerer sig i ansigtet.

Observationsstudie 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderne har en observerende og støttende tilgang til borgeren, som klarer det meste af badet på egen hånd. Medarbejderen støtter borgeren i forbindelse med hårvask og vask af fødder og står ellers blot til rådighed for borgeren som en tryghedsforanstaltning. Efter badet støtter medarbejderen borgeren med at få støttestrømper på og efterfølgende klarer borgeren selv resten af påklædningen.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

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

**3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange****Emne:**

Organisering af arbejdet

**Data:**Observationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på borgerens badeværelse. Affaldsspand placeres inden for rækkevidde.

Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset borgerens ressourcer og behov. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

Observationsstudie 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen udfører de få opgaver i forbindelse med badet på en hensigtsmæssig måde, som i høj grad inddrager borgerens egne ressourcer, ønsker og behov, hvor opgaverne tilmed løses uden unødige forstyrrelser eller afbrydelser.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

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

**3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver****Emne:**

Praktisk støtte

**Data:**Observationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen rydder op efter den personlige pleje samt håndterer vasketøj efter gældende retningslinjer. Øvrige praktiske opgaver, som udluftning og sengeredning varetages af ægtefælle.

Observationsstudie 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Borgeren varetager selv de praktiske opgaver før og efter badet.

**Personlig**

støtte og pleje

Observationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og engangshandsker på badeværelset. Medarbejderen foretager handskeskift undervejs i forløbet imellem urene og rene procedurer, og der sikres samtidig afspritning af hænderne imellem handskeskift. Medarbejderen hjælper borgeren med brusebad, som udføres efter en korrekt faglig standard.

Medarbejderen har en faglig opmærksomhed på borgerens hud. Medarbejderen sikrer omhyggelig tørring af alle hudfolder og imellem tæerne. Medarbejderen lægger desuden forebyggende gazeswaps under begge bryster og varetager hudpleje.

#### Observationsstudie 2 af personlig pleje ved en medarbejder

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker og foretager relevant håndhygiejne undervejs i forløbet.

Borgeren går til badeværelset og afklæder sig. Medarbejderen stiller sig i døråbning, hvorfra medarbejderen kan observere borgeren og hurtigt tilbyde støtte, når der er behov for det. Borgeren får støtte til vask af fødderne og efterfølgende grundig tørring imellem alle tæer.

Efter badet går borgeren ind i soveværelset, hvor medarbejderen hjælper borgeren med hudpleje på benene. Medarbejderen sidder i den forbindelse på en stol overfor borgeren og har en god arbejdsstilling både til hudpleje og efterfølgende påføring af støttestrømper. Medarbejderen er opmærksom på at sikre, at støttestrømperne sidder korrekt og uden folder.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne i de to observationsstudier modtager en særdeles tilfredsstillende støtte til praktisk hjælp og personlig pleje, som tager udgangspunkt i de faglige retningslinjer.

## 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:**

Alle fem borgere tilkendegiver tryghed ved hjælpen fra Svane Pleje og fortæller at Svane Plejes indsatser bidrager til deres livskvalitet. Borgerne fremhæver især medarbejdernes venlige og imødekommende adfærd, samt den høje grad af kontinuitet som årsagen til, at de føler sig meget trygge.

#### **Selvbestemmelse**

Alle borgerne føler, at de selv er med til at bestemme over deres eget liv, og har indflydelse på deres egen hverdag i det omfang, de ønsker.

En borger har hjælp til rengøring i forbindelse med tilsynets besøg. Borgeren fortæller glad, hvordan rengøringen foregår i et godt samarbejde imellem borgeren og medarbejderen, hvor borgeren bl.a. fjerner ting fra gulvet undervejs. Borgeren oplever desuden, at hjælpen er meget fleksibel i forhold til borgerens ønsker og behov.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de fem borgere tilkendegiver, at de er særdeles tilfredse med samarbejdet med Svane Pleje, hvor borgerne beskriver, at de er trygge og oplever livskvalitet. De fem borgere har ligeledes oplevelsen af at have selvbestemmelse og medindflydelse i deres hverdag.

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

<b>Emne:</b> Pleje og støtte	<b>Data:</b> <p>Borgerne tilkendegiver generelt, at de oplever at modtage en hjælp, som svarer til deres behov og at hjælpen er af en tilfredsstillende kvalitet. Borgerne oplever desuden, at de støttes af medarbejderne til at gøre mest muligt selv.</p> <p>En borger oplever, at samarbejdet med medarbejderne omkring hjælpen fungerer rigtig godt i dagtimerne, men beskriver, at der kommer mange forskellige om aftenen - ofte vikarer - som ikke ved, hvad borgeren skal have hjælp til.</p> <p>Alle borgerne oplyser, at de har telefonnummeret til Svane Plejes kontor og oplever lydhørhed ved kontakt.</p>
<b>Observation</b>	<p>Samtlige fem borgere fremstår soignerede og veltilpasse og alle hjem fremstår tilmed rene og ryddelige. En borger har rengøringsbesøg under tilsynsbesøget og hjemmet fremtræder rent.</p> <p>Flere borgere anvender hjælpemidler, som ligeledes fremstår rengjorte.</p>
<b>Kontinuitet i støtten</b>	<p>Alle fem borgere oplever generelt kontinuitet i hjælpen, idet det primært er de samme medarbejdere, som varetager besøgene hos borgerne.</p> <p>To borgere tilkendegiver enkelte kritikpunkter i forhold til kontinuiteten i støtten.</p> <p>Den ene borger fortæller, at borgeren har fået aflyst rengøringsbesøget to gange uden at blive tilbudt et erstatningsbesøg. Ledelsen oplyser i forbindelse med afrapporteringen, at der konsekvent tilbydes erstatningsbesøg og vil undersøge sagen nærmere.</p> <p>Den anden borger beskriver, at hjælpen om aftenen, som ofte leveres af forskellige medarbejdere, er meget svingende i forhold til leveringstidspunkt, hvorved borgeren har svært ved at opretholde sociale aftaler.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever sammenhæng mellem medarbejdernes støtte og borgernes behov, idet de alle tilkendegiver tilfredshed med hjælpen, hvor der generelt opleves en stabil kontinuitet fra medarbejdernes side.

Det er tilsynets vurdering, at to borgere har enkelte kritikpunkter, hvor den ene borger efterlyser erstatningsbesøg i forbindelse med aflysning af rengøringshjælpen og den anden borger efterlyser en højere grad af kontinuitet og punktlighed i forhold til levering af hjælpen om aftenen.

Tilsynet vurderer, at samtlige fem borgere er bekendte med deres klagemuligheder og er vidende om at kunne henvende sig til kontoret eller til ledelsen.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

<b>Emne:</b> Kontakten til medarbejdere	<b>Data:</b> <p>Alle fem borgere tilkendegiver, at de oplever en god kontakt med medarbejderne, som kommer i deres hjem, og i den telefoniske kontakt med leverandørens kontor.</p> <p>Borgerne siger bl.a.:</p>
--	---

- *'Ingen udfordringer - de taler pænt og ordentligt'*
- *'Medarbejderne er så flinke og søde'*
- *'Der var på et tidspunkt en medarbejder, som kaldte mig 'skat', det kunne jeg ikke lide, så jeg sagde det til vedkommende, og så stoppede det. Det blev jo sagt i en god mening'*

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at alle fem borgere tilkendegiver, at kontakten til medarbejderne er særdeles tilfredsstillende, idet medarbejderne fører en respektfuld og ligeværdig dialog med borgerne.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

**Emne:**

Mad og måltider

**Data:**

En af de besøgte borgere modtager madservice fra kommunen og oplever at ordningen fungerer tilfredsstillende og maden er velsmagende.

En borger, som ikke modtager madservice fra kommunen, bestiller retter fra Agnes via Intervare og er meget tilfreds med dette tilbud.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den ene borger, som modtager madservice, oplever et særdeles tilfredsstillende tilbud.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

**Emne:**

Fokus i kvalitetsarbejdet

**Data:**

Medarbejderne beskriver indledningsvist, hvordan de har fokus på at bidrage til skabe tryghed for borgerne i overgangen fra Attendo til Svane Pleje.

Medarbejderne fortæller desuden, at de har modtaget en del undervisning siden Svane Pleje tog over fra Attendo, herunder beskriver medarbejderne undervisning i bl.a. CURA, hygiejne og rehabilitering. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de har arbejdet målrettet med Sundhedsstyrelsens materiale om værdighed.

Medarbejderne fortæller desuden, at der er fokus på, at uaglærte medarbejdere får tilbud om uddannelse som social og sundhedshjælper og generelt er det medarbejdernes oplevelse, at Svane pleje har meget strukturerede arbejdsgange og høj faglighed, hvor medarbejderne særligt fremhæver de gode muligheder for faglig sparring, f.eks. i forhold til dokumentation og i forhold til det sygeplejefaglige område.

Medarbejderne beskriver, at der er implementeret Triage, hvor borgere med behov for ekstra faglig opmærksomhed registreres gule og røde. Hertil beskriver medarbejderne desuden gode strukturer for videndeling imellem vagterne.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

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

**3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet**

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til kommunikationen med borgerne, hvor de er opmærksomme på, at kommunikation har en stor betydning i relation til borgernes oplevelse af tryghed. Medarbejderne fortæller, at de bærer uniform og id-kort og altid præsenterer sig selv ved ankomsten til borgerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de, i mødet med borgerne, udviser respekt, optræder ydmygt og lyttende og har et imødekommende kropssprog. I nye borgers hjem henter medarbejderne emner til samtalen ved at kigge rundt i borgernes hjem og se, om der er billeder af f.eks. børn, som medarbejderen kan spørge ind til. Medarbejderne fremhæver desuden, at det er vigtigt at signalere tålmodighed og god tid, da borgerne bliver urolige ved travlhed.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de, forud for et besøg, læser i Cura og derved indhenter aktuel viden om borgeren. Hos nye borgere taler medarbejderne med borgerne om deres livsstil og vaner og hvordan borgerne ønsker hjælpen udført. Medarbejderne fortæller også, hvordan de bruger borgernes pårørende til at høre, hvordan borgerne var, før de blev syge og får vigtig viden af den vej. Medarbejderne redegør for at være bevidste om borgernes selvbestemmelsesret og for hvordan de sikrer, at borgernes valg altid respekteres. Derudover er medarbejderne opmærksomme på at involvere borgerne i de arbejdsopgaver, som medarbejderen udfører i borgerens hjem.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at rehabilitering er en integreret og naturlig arbejdsmetode i Svane Pleje. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder rehabiliterende, hvor medarbejderne beskriver, at de lader borgerne gøre så meget som muligt selv, f.eks. i forbindelse med forflytninger og personlig pleje. Medarbejderne beskriver, hvordan de bl.a. anvender Sara Steady fremfor loftslift, så længe det er forsvarligt, da borgerne er mere aktive med dette hjælpemiddel. Medarbejderne inddrager ligeledes borgerne i de praktiske opgaver, hvor de giver relevante eksempler i forhold til borgere, som deltager i forberedelse af måltider og støver af, imens medarbejderen gør rent.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan borgernes fravalg af genoplivning kun må besluttes af borgeren selv i samråd med borgerens praktiserende læge. Dertil beskriver medarbejderne, hvordan oplysninger om borgernes valg fremgår af Cura-forsiden og er markeret med rødt. Medarbejderne beskriver, at hvis der ikke fremgår noget, vil de påbegynde genoplivning.</p>

**Samarbejde**

Medarbejderne beskriver et tilfredsstillende samarbejde med Københavns Kommunes hjemmesygepleje, som opleves tilgængelige via Cura og oplyste tlf. numre og kan kontaktes mhp. opfølgning eller sparring omkring et borgerforløb. En medarbejder fortæller eksempelvis, hvordan medarbejderen fornyeligt har givet besked til hjemmesygeplejen vedrørende et behov for medicinboks i en borgers hjem. Ved behov for terapeutbistand hos en borger, giver medarbejderne besked til kontoret. Det øvrige tværfaglige samarbejde er centreret omkring den daglige Triage, som medarbejderne oplever er et godt redskab til sikring af vidensdeling og opfølgning.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres refleksioner og arbejds gange relateret til temaerne kommunikation, borgerinddragelse, rehabilitering, livets afslutning og det tværfaglige samarbejde.

**3.4.3 Mål 3: Sikkerhed****Emne:**

Tryghed og sikkerhed

**Data:**

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer at skabe tryghed og sikkerhed for borgerne i hverdagen, herunder overvejelser omkring altid at banke på, inden de låser sig ind, at bære id-kort og korrekt uniform, samt altid at præsentere sig ved navn ved ankomsten. Flere medarbejdere fortæller, at de kontakter borgerne telefonisk, når de er på vej, hvilket giver borgerne tryghed i en tid med mange tricktyverier.

Medarbejderne beskriver, hvordan de bidrager til borgernes tryghed, ved at de er godt forberedte forud for besøget hos borgerne, bl.a. ved at have læst i Cura.

Endeligt beskriver medarbejderne også, hvordan det altid respekteres, hvis der er manglende kemi imellem borger og medarbejder, hvor borgeren i disse tilfælde tilbydes en anden kontaktperson.

Overholdelse af aftaler, information ved forsinkelser og hurtig respons på nødkald beskrives ligeledes tryghedsskabende for borgerne.

I relation til forebyggelse fortæller medarbejderne, at de arbejder med tidlig opsporing og dermed forhindrer at funktionsnedsættelser og begyndende sygdom udvikler sig.

Der er bl.a. fokus på at forebygge potentielle tryksår ved at udføre korrekt forflytnings- og lejrings teknik, observere udsatte hudområder og ved at forbygge folder på tøj og lagen. I tilfælde af rødme og et begyndende tryksår, så vil medarbejderne inddrage hjemmesygeplejen.

Urinvejsinfektioner forebygges ved hyppige bleskift, en korrekt nedre hygiejne samt ved at motivere til et øget væskeindtag.

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de er opmærksomme på at kontrollere borgernes køleskabe mhp. identificering af udfordringer i relation til for gammel mad og/eller manglende mad. Dertil oplyser medarbejderne, at de generelt er opmærksomme på den hygiejniske standard i hjemmet og borgernes eventuelle behov for yderligere støtte.





**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan beskrive trygheds-skabende faktorer i samarbejdet med borgerne. Dertil kan medarbejderne på fagligt reflekteret vis, redegøre for forebyggende indsatser i borgernes hjem.

**3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering**

<p><b>Emne:</b> Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne redegør for, hvordan deres arbejde tilrettelægges således, at støtten kan udføres mest hensigtsmæssigt og uden unødige afbrydelser hos borgeren, idet medarbejderne altid sikrer sig at være velinformerede og velforberedte inden besøget opstartes. Medarbejderne sparrer indbyrdes i forbindelse med triage om morgenen. Hertil orienterer medarbejderne sig i borgerens besøgsplaner og sikrer sig at læse evt. observationsnotater fra de foregående dage. Medarbejderne orienterer sig i deres Cura-telefoner, hvorfra de også sikrer dokumentation efter besøget. Når plejen udføres, så forbereder medarbejderne altid, at de relevante remedier er til rådighed, hvor medarbejderne oplyser, at de altid medbringer en personlig rygsæk med remedier. I tilfælde at ændringer i en borgers tilstand, behov for sparring, eller anden form for bistand, fortæller medarbejderne, at de altid kan ringe til kontoret og få en kyndig støtte.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de tilstræber at dokumentere via Cura-telefonerne efter hvert besøg, så dokumentationen derved sikres at være tidstro. I den forbindelse oplever medarbejderne gode muligheder for at kunne foretage dokumentationen, enten i hjemmet, i bilen eller i opgange. Medarbejderne kan redegøre for, hvornår de vil oprette et observationsnotat, hvortil medarbejderne giver relevante eksempler. Medarbejderne beskriver gode muligheder for at kunne efterspørge vejledning og sparring ift. dokumentationsopgaven, enten indbyrdes imellem medarbejderne, ved planlæggeren eller i tilgængelige Cura-vejledninger.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan interne vejledninger og instrukser forefindes i fysiske mapper på kontoret. Her finder medarbejderne f.eks. vejledning i brug af den nye Raiser. Medarbejderne er bekendte med at kunne tilgå KK-intra og VAR-portalen, som benyttes jævnligt.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter serviceloven samt for tilfredsstillende arbejdsgange i relation til dokumentationsarbejdet. Ydermere vurderer tilsynet, at medarbejderne har viden om lokale instrukser og vejledninger samt om at kunne tilgå KK-intra og VAR portalen.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<b>Emne:</b> Besøgsplan	<b>Data:</b> Medarbejderne fortæller om opbygningen af borgernes besøgsplaner, herunder at indsatserne skal være handlevejledende beskrevet for de opgaver, som skal varetages hos den enkelte borger. Desuden skal besøgsplanerne være individuelt tilpasset til den enkelte borger, så også vikarer, som ikke kender borgeren, kan udføre hjælpen på den rette måde.  Borgernes ressourcer skal være beskrevet, ligesom det også skal fremgå, hvis der er særlige opmærksomheder i borgernes hjem, hvilket medarbejderne fortæller kan være relateret til en bestemt tilgang eller kommunikationsform. Ved kognitiv svækkede borgere skal det f.eks. fremgå, hvordan man tilgår borgeren, især hvis borgeren kan blive utryk og udadreagerende, hvor medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at eventuelle 'trickere' fremgår af besøgsplanen.
----------------------------	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med borgernes besøgsplaner.

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

<b>Emne:</b> Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	<b>Data:</b> Ingen bemærkninger.
---	-------------------------------------

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

### 4.2 Metode

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar fortlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

De anmeldte tilsyn gennemføres af tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig/sundhedsfaglig baggrund.

## 5. Yderligere oplysninger

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeutfaglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungdomsgeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

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

## 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.