



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Socialforvaltningen

Privat leverandør af hjemmepleje - Svane Pleje

Anmeldt tilsyn

Juni 2025

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
2.3 Opfølgning fra sidste tilsyn	7
2.4 Aktuelle vilkår	7
3. Datagrundlag	9
3.1 Personlig pleje	9
3.2 Praktisk støtte	10
3.3 Rehabilitering	11
3.4 Kommunikation og respekt	11
3.5 Sundhedsfremme og forebyggelse	12
3.6 Observationsstudie	13
3.7 Dokumentation - SEL	15
3.8 Fokusområde - Besøgsplanerne	15
4. Tilsynets formål og metode	17
4.1 Formål	17
4.1 Metode	17
4.2 Vurderingsskema	18
Om BDO	19

Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete hjemmepleje.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer, observationsstudie og gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*



1. Formalia

Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet

Navn og Adresse: Svane Pleje, Bygmestervej 10B, stuen, 2400 København NV

Leder: Per Randorf

Dato for tilsynsbesøg: Den 13. juni 2025

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelse
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Gennemgang af dokumentation (SEL)
- Observationsstudie
- Gruppeinterview med seks medarbejdere (fire social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent, der fungerer som sundhedsfaglig teamkoordinator og en administrativ medarbejder)

Borgerne er udvalgt efter følgende kriterier:

- En borger, der modtager hjemmepleje mellem 2-8 timer ugentligt
- To borgere, der modtager hjemmepleje i mere end 8 timer ugentligt
- Et observationsstudie

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

Borgere, der indgår i tilsynet, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.

Tilsynet afsluttes med en tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynskonsulenter:

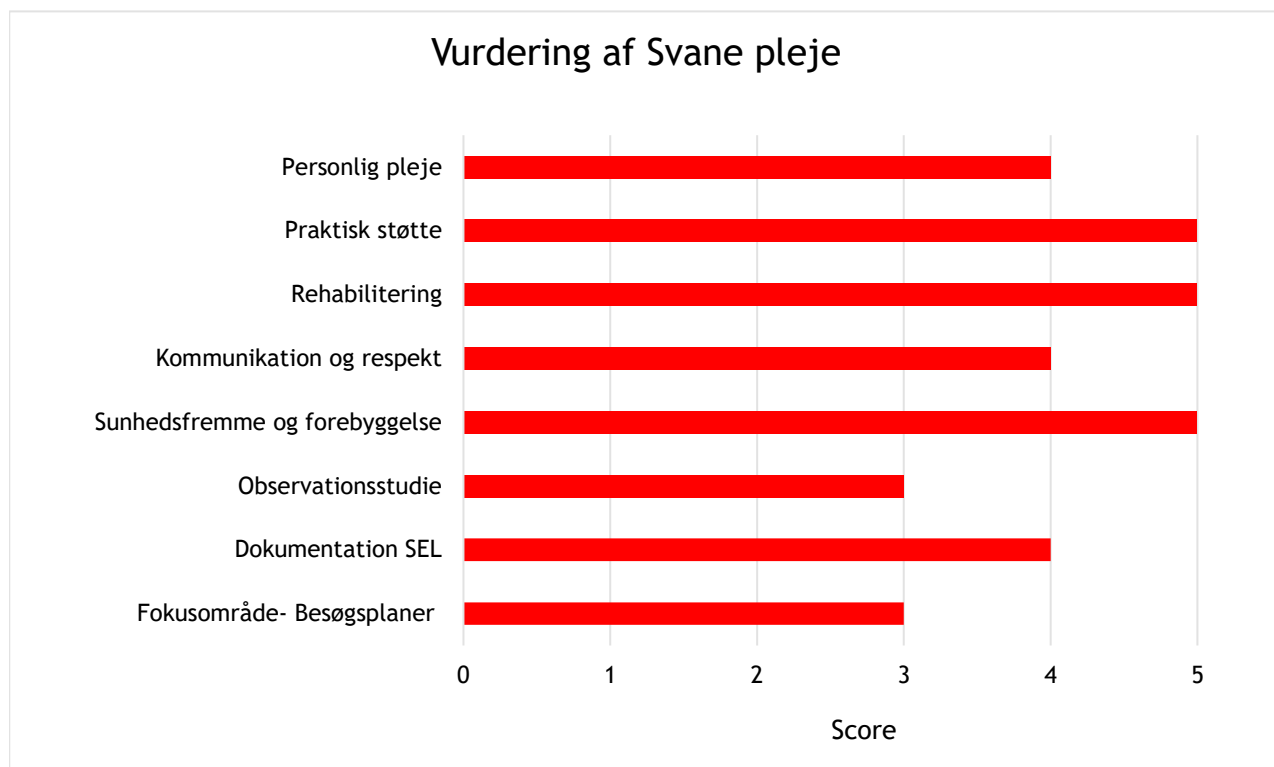
Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Director og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Personlig pleje

Tilsynet vurderer, at borgerne er soignerede i overensstemmelse med deres levevis. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt er tilfredse med den personlige hjælp og støtte. Borgerne oplever, at hjælpen generelt er af en god kvalitet, fraset en borger, der oplever en variation i kvaliteten af hjælpen omkring forflytning. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for, hvordan der sikres hensyn til borgernes ønsker og behov til den personlige pleje, samt at der sikres fokus på kontinuitet.

Praktisk støtte

Tilsynet vurderer, at borgernes boliger og hjælpemidler er renholdte i overensstemmelse med borgernes behov og levevis. Det er tilsynets vurdering, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med kvaliteten af hjælpen samt kontinuiteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med rengøringsindsatsen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bekendte med gældende hygiejniske retningslinjer og brug af værnemidler.

Rehabilitering

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at de har mulighed for at anvende egne ressourcer i overensstemmelse med deres formåen, og at flere borgere beskriver et godt samarbejde med medarbejderne, hvor medarbejderne yder rehabiliterende hjælp. Det vurderes ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for flere essentielle områder inden for rehabiliteringsbegrebet.

Kommunikation og respekt

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en respektfuld, venlig og imødekommende kommunikation fra medarbejdernes side. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan forklare nøglefaktorer, der understøtter en respektfuld kommunikation og adfærd, som er tilpasset den enkelte borger. Det er også tilsynets vurdering, at medarbejderne forstår og kan omsætte, hvordan relationer etablerer et tillidsfuldt fundament i plejen. Det er dog tilsynets vurdering, at en af de tre besøgte borgere oplever en mindre hensigtsmæssig adfærd i relation til hund i hjemmet, som vil kunne forebygges ved en mindre indsats.

Sundhedsfremme og forebyggelse

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på deres velbefindende, og at medarbejderne foretager handlinger af forebyggende og sundhedsfremmende karakter. Det vurderes, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for relevante forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, der udføres i praksis. Ligeledes observeres sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i borgernes hjem.

Observationsstudie

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne tilpasser kommunikationen til borgerens kognitive funktionsniveau. Dertil er det tilsynets vurdering, at plejesituationen organiseres hensigtsmæssigt uden unødige afbrydelser, og at der arbejdes rehabiliterende, afstemt med borgerens funktionsniveau. Dog vurderes det, at der er udviklingsområder til den faglige indsats, som er relateret til selvbestemmelse og medindflydelse og til den plejefaglige indsats vedrørende værdighed samt efterlevelse af faglige retningslinjer og normer på området ved udførelse af den personlige pleje og behandling. Det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet indsats.

Dokumentation SEL

Tilsynet vurderer, at der er enkelte mangler i forhold til udfyldelse af funktionsevnetilstande og opfølgning på forværring. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ifm. funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og observationsnotater.

Fokusområde - Besøgsplaner

Det er tilsynets vurdering, at der er oprettet besøgsplaner, som er af en varierende kvalitet, hvor der er elementer af fyldestgørende beskrivelser. Besøgsplanerne mangler dog handlevejledende beskrivelser til, hvorledes hjælpen gives individuelt. Desuden mangler der beskrivelser af borgernes egne ressourcer, den socialpædagogiske tilgang samt sundhedsfremmende og forebyggende indsatser relateret til plejen ved borgere, hvor det vurderes relevant.

Det er tilsynets vurdering at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet indsats.

På trods af manglerne er det tilsynets vurdering, at de interviewede medarbejdere kan redegøre for relevante arbejdsgange i forbindelse med udarbejdelse og anvendelse af besøgsplanerne.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudie. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, hvorledes der arbejdes målrettet med den socialpædagogiske tilgang i levering af hjælpen til målgruppen.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, hvorledes planlægningen kan imødekomme problemstillinger i levering af hjælpen pga. hund i hjemmet.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter et fokus på plejesituationer med høj kompleksitet med et særligt fokus på værdighed.

4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på dokumentationsarbejdet ift. at dokumentere opfølgning på observeret forværring samt opdatering af funktionsevnetilstande.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen øger fokus på arbejdet med besøgsplaner, så disse konsekvent beskrives handlevejledende samt med beskrivelse af borgernes ressourcer og med social pædagogisk tilgang.

2.3 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data:

LEDERINTERVIEW

Det er første gang, at BDO gennemfører kommunalt tilsyn hos Svane Pleje i Københavns Kommune SOF.

2.4 Aktuelle vilkår

Data:

LEDERINTERVIEW

Svane Pleje beskriver at være opstartet som privat leverandør af hjemmepleje i Københavns Kommune SOF i efteråret 2024. Det beskrives, hvorledes leverandøren fortsat er ved at etablere sig, og at der er mange driftsmæssige og udviklingsmæssige processer i gang. Der arbejdes med at beskrive og implementere arbejdsgange, som afprøves, evalueres og justeres.

Der anvendes en del tid på rekruttering, hvor ledelsen beskriver udfordringer med at rekruttere faguddannede medarbejdere, der har lyst til at arbejde med helhedspleje, jf. den nye Ældrelov. Det beskrives, at der er en del ufaglærte medarbejdere ansat, som gennemgår en grundig oplæring, og det fremhæves, hvordan ledelsen ophører samarbejdet med medarbejdere, der ikke viser sig at leve op til de forventede krav.

Svane Pleje oplever en stor borgertilgang, og dette skyldes et tæt samarbejde med kommunen, dygtige medarbejdere, 'der tager borgere med' fra andre private leverandører af hjemmepleje, samt at borgerne anbefaler leverandøren til hinanden. Svane Pleje leverer aktuelt indsatser til ca. 200 borgere i Københavns Kommune SOF.

Svane Pleje beskriver, hvordan der i organisationen er en række kvalitetskrav, fx arbejdes der med systematiske opstartsbesøg ved nye borgere, hvor borgernes behov afdækkes af faste nøglepersoner på området. Ved opstartsbesøget sikres bl.a. forventningsafstemning med borgeren, vurdering af behov, opmærksomhed på særlige ønsker og opstart af besøgsplanen.

Svane Pleje arbejder efter et struktureret fagligt årshjul med forskellige faglige temaer, herunder bl.a. kvalitetsstandarderne, lovgivning på området, dokumentation, hverdagsrehabilitering, værdighed og hygiejne. Årshjulet er fleksibelt, og følges ikke slavist, idet Svane Pleje ønsker at koble sig mest muligt på forvaltningens aktuelle indsatser, fokusområder, undervisningstilbud samt griber relevante emner i forbindelse med, at de opstår i praksis. Svane Pleje har desuden strukturerede introduktionsprogrammer for nye medarbejdere med undervisning i bl.a. plejefaglige arbejdsgange, dokumentation og medicinhåndtering, jf. kommunens retningslinjer.

Dertil afholdes der fast dokumentationsundervisning hver 2. uge med særligt fokus på observationsnotater og besøgsplaner. Dertil er der opstartet et samarbejde med SOSU-skolen omkring 17 ugers uddannelsesforløb, og der er medarbejdere, der inden for nærmeste fremtid skal på kursus i rehabilitering og genoptræning. Ligeledes fremhæves det, at Svane Pleje er i gang med at rekruttere egne terapeuter til de tværfaglige teams, og der arbejdes på at etablere et samarbejde med Københavns Kommune SOF ift. opgaveoverdragelse af SUL ydelser og omkring etablering af tværfaglig triage. Desuden er der et særligt fokus på SOF's målgruppe, herunder faglige kompetencer i kommunikation til psykisk sårbare borgere, hvor der bl.a. arbejdes med konflikttrappen og individuel kommunikation og tilgang.

Hver 2. uge er der fagligt møde i hver gruppe, hvor borgere tages op til faglig sparring. I det daglige læser de sundhedsfaglige koordinators op på borgernes dokumentation, og står for den faglige sparring med hver enkelt medarbejder ved behov.

3. Datagrundlag

3.1 Personlig pleje

Data:

OBSERVATION

Alle tre borgere er visiteret til hjælp til personlig pleje. For alle tre borgere ses det, at den leverede indsats stemmer overens med deres behov. Borgerne fremstår soignerede i overensstemmelse med levevis, ønsker og vaner. Tilsynet møder en medarbejder på to af borgerbesøgene, der vælger at blive hos borgeren under interviewet for borgerens tryghed. Den ene medarbejder venter i opgangen, og den anden medarbejder venter i køkkenet, hvor det ses, at borgeren er tryk ved medarbejderens omsorgsfulde tilstedeværelse.

BORGERINTERVIEW

Alle tre borgere er tilfredse med den faste hjælp, som de oplever leveres af faste og kendte medarbejdere. Borgerne oplever, at hjælpen er af en god kvalitet, samt at hjælpen foregår i et godt samarbejde med medarbejderne. Borgerne fortæller, at hjælpen leveres til tiden, og at aftaler overholdes. Borgerne oplever at have en fast kontaktperson, som de er meget trygge ved. En borger har ønsket en anden kontaktperson, idet borgeren ikke oplevede et godt match med den forrige, hvor borgeren fremhæver, at der fra kontorets side er stor lydhørhed, og at de arbejder på at finde den rette kontaktperson til borgeren. Borgeren udtrykker at være meget tilfreds med dette. Borgerne fremhæver, hvordan medarbejderne tilpasser hjælpen, så den passer til deres forskellige behov, og en borger fremhæver, at kontaktpersonen altid ringer om morgenen, og afstemmer, hvilket klokkeslæt det passer borgeren at få besøg. En borger fremhæver ligeledes, hvordan det allerede er aftalt, hvem der skal komme, når kontaktpersonen skal have ferie. En anden borger fremhæver, at hjælpen altid leveres på de aftalte tidspunkter, og kommer der en anden medarbejder, informeres borgeren altid forinden, så borgeren kan forberede sig på dette. En borger, der generelt er tilfreds, fortæller, at der indimellem kommer medarbejdere, der ikke i samme grad som den faste hjælper målretter hjælpen, men kræver for meget af borgeren ifm. forflytning, hvilket gør borgeren utryk og ked af det. Tilsynet drøftede problemstillingen med en medarbejder, der oplyste at kende til problemstillingen. Tilsynet bemærker, at beskrivelsen omkring hjælpen til forflytning er sparsomt beskrevet i dokumentationen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at det er forskelligt, om de kører ud hjemmefra eller møder ind på kontoret. Borgerne fordeles efter kontaktpersonsprincippet, og i tilfælde af, at de skal overtage en andens borger, fx ved sygdom eller ferie, anvendes besøgsplanen, så hjælpen kan leveres på vanlig vis. Medarbejderne følger besøgsplanerne, og tilpasser hjælpen efter borgerens behov på dagen, som identificeres ved dialog og observation af borgeren. Medarbejderne fremhæver, at der arbejdes ud fra borgernes livshistorie, som anvendes til at tilpasse rammerne for hjælpen. Vigtig information ift. at imødekomme borgernes behov i levering af ydelserne forsøges indhentet ved opstartsmødet. Dette møde foretages af faglig koordinator, der forventningsafstemmer med borgerne, og starter den første dokumentation op. Medarbejderne fortæller, at hjælpen til den pågældende målgruppe gives individuelt. Der arbejdes efter en rehabiliterende tilgang, og det fremhæves, at målgruppen ofte har mange fysiske ressourcer, som inddrages. Dertil er der fokus på den pædagogiske tilgang, som tilpasses individuelt. Herudover afholdes der teammøder hver 2. uge for hvert team, hvor borgere med komplekse plejemæssige udfordringer tages op til sparring, eller et fagligt fokus tages op til fælles refleksion og læring. I tilfælde af, at der observeres forværring hos en borger, ringes der til sygeplejersken, og observationer dokumenteres, og er det akut, ringes 112.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne er soignerede i overensstemmelse med deres levevis. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt er tilfredse med den personlige hjælp og støtte. Borgerne oplever, at hjælpen generelt er af en god kvalitet, fraset en borger, der oplever variation i kvaliteten af hjælpen omkring forflytning. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for, hvordan der sikres hensyn til borgernes ønsker og behov til den personlige pleje, samt at der sikres fokus på kontinuitet.

3.2 Praktisk støtte

Data:**OBSERVATION**

Borgernes boliger ses generelt ryddelige og renholdt. Hos alle borgerne svarer indsatsen til borgernes behov og levevis, og hjælpemidler ses ligeledes renholdte.

Tilsynet observerer medarbejdere på alle tre besøg, hvor det bl.a. observeres, at medarbejderne i dialog med borgerne udfører praktiske opgaver, såsom opvask, affaldshåndtering og rengøring. En medarbejder fortæller at gøre en særlig indsats for at understøtte borgeren til at smide sit affald i en skraldespand frem for på gulvet.

BORGERINTERVIEW

Alle tre borgere er meget tilfredse med kvaliteten af medarbejdernes indsats, og de oplever kontinuitet i hjælpen. Borgerne beskriver, at medarbejderne udviser fleksibilitet, og at de er meget grundige inden for de standarder, der er i kommunen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at borgerne får hjælp til rengøring med et fast tidsinterval, og at indsatsen tydeligt fremgår i beskrivelser af ydelsen, så hensyn til borgernes ønsker og behov sikres. Medarbejderne inddrager borgerne løbende i opgaverne, og de udfører nogle af opgaverne i samarbejde med borgerne. Medarbejderne anvender en tilgang, hvor borgerne motiveres til at modtage hjælpen samt til at deltage i hjælpen. Dertil tilbydes der fleksibel rengøring, så borgerne kan "bytte ydelser", hvis borgerne fx føler behov for at få ryddet op frem for at få støvsuget.

Medarbejderne beskriver, at hvor der er risiko for stænk på tøjet i forbindelse med udførelse af opgaverne, anvendes der værnemidler, og medarbejderne beskriver opmærksomhed på hygiejniske principper, herunder håndhygiejne mellem handskeskift.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgernes boliger og hjælpemidler er renholdt i overensstemmelse med borgernes behov og levevis. Det er tilsynets vurdering, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med kvaliteten af hjælpen samt kontinuiteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med rengøringsindsatsen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bekendte med gældende hygiejniske retningslinjer og brug af værnemidler.

3.3 Rehabilitering

Data:**OBSERVATIONER**

I forbindelse med et borgerbesøg observeres en interaktion mellem medarbejder og borger, hvor medarbejderen indimellem understøtter borgeren i at fortælle om sine oplevelser. Borgeren går indimellem i stå, og har svært ved at finde ordene, hvor medarbejderen støtter med at sige det ord, som borgeren leder efter, hvorefter borgerens sprog igen flyder. Dertil observeres det, at borgeren motiveres til selv at tilberede og hente sin kaffe i køkkenet.

BORGERE

Alle tre borgere oplever, at de er inddragede i opgaveløsningen. Alle borgerne beskriver, at de bidrager hertil i overensstemmelse med deres ressourcer. Flere borgere nævner, at de i samarbejde med medarbejderne selv udfører store dele af deres personlige hygiejne og praktiske opgaver. En borger fremhæver fx, at ved mundtlig vejledning og guidning fra den faste medarbejder samt rette hjælpemiddel, kan borgeren selv mestre at tage brusebad. Dertil fremhæver en anden borger at opleve, at grænsen mellem hjælpen, og det borgeren selv yder, er i fin harmoni og balance.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang sikrer fokus på at bevare borgernes ressourcer og funktioner længst muligt, og i nogle tilfælde endda forbedrer borgernes funktionsniveau. En medarbejder giver eksempler på, hvorledes medarbejderen altid vælger det forflytningsredskab, som kræver mest aktiv deltagelse fra borgeren. Medarbejderne fortæller, at borgernes funktionsniveau som minimum skal vedligeholdes, idet 'at kunne selv' bidrager med livsglæde for borgerne. Medarbejderne fortæller, at de skal opstarte på Digi-rehab ved hjælper, og at en nøgleperson har været på kursus, og skal være tovholder på forløbene og stå for planlægningen samt oplæringen i disse forløb.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at de har mulighed for at anvende egne ressourcer i overensstemmelse med deres formåen, og at flere borgere beskriver et godt samarbejde med medarbejderne, hvor medarbejderne yder rehabiliterende hjælp. Det vurderes ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for flere essentielle områder inden for rehabiliteringsbegrebet.

3.4 Kommunikation og respekt

Data:**OBSERVATION**

Tilsynet mødes med medarbejdere forud for to besøg, og der observeres en respektfuld og venlig kommunikation mellem medarbejdere og borgere. Ligeledes overhører tilsynet en meget respektfuld, imødekommende og venlig telefonisk dialog fra medarbejderen på kontoret, hvor der gives god tid til at tale med borgeren.

BORGERINTERVIEW

Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne, der kommer i hjemmet og dem på kontoret, har en respektfuld, venlig, imødekommende og ordentlig tone. Ligeledes nævner borgerne, at medarbejderne opleves som flinke, hjælpsomme og høflige i deres adfærd. En borger fremhæver at have det sjovt med medarbejderne, hvor der grines meget. En anden borger fortæller, at der er nogle medarbejdere, der er bange for hunde, og som forlader borgeren, når de opdager, at borgeren har hund. Det har den

konsekvens, at borgeren skal vente til en anden medarbejder, der er ok med hunde, kan komme i stedet for. Borgeren undrer sig over, at medarbejderne ikke på forhånd er oplyst om, at der er hund i hjemmet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at kommunikation er et grundlæggende værktøj i hjælpen og støtten til målgruppen. Kommunikationen afvejes ift. borgerens aktuelle psykiske tilstand. Ved borgere, der kan have en udadreagerende adfærd, trædes der nænsomt frem, og evt. trækker medarbejderen sig tilbage og bytter med en anden kollega. Nogle gange kan afledning, motivation og tilbageholdenhed være et brugbart redskab til at konfliktnedtrappe.

Medarbejderne fortæller desuden, at de sikrer sig en respektfuld kommunikation og adfærd ved at være smilende og at inddrage borgeren. Hertil beskriver medarbejderne, at de har fokus på at tilpasse kommunikationen individuelt. Medarbejderne fremhæver, at mange borgere har psykiske udfordringer, og at der ofte kan være et langt relationsarbejde forud for, at medarbejderne kan få lov at hjælpe borgeren. Medarbejderne nævner flere eksempler på, hvordan de er lykkedes med at danne en tryk relation ved at være ydmyg, lyttende og anerkendende. Medarbejderne italesætter vigtigheden af at være nærværende og at undlade at udvise travlhed. Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på at udvise et roligt, åbent og imødekommende kropssprog. Borgerne må ikke føle sig overset.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en respektfuld, venlig og imødekommende kommunikation fra medarbejdernes side. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan forklare nøglefaktorer, der understøtter en respektfuld kommunikation og adfærd tilpasset den enkelte borger. Det er også tilsynets vurdering, at medarbejderne forstår og kan omsætte, hvordan relationer etablerer et tillidsfuldt fundament i plejen. Det er dog tilsynets vurdering, at en af de tre besøgte borgere oplever en mindre hensigtsmæssig adfærd i relation til hund i hjemmet, som vil kunne forebygges ved en mindre indsats.

3.5 Sundhedsfremme og forebyggelse

Data:

OBSERVATION

På besøgene observeres det, at væske og måltider er sat frem til borgerne.

BORGERINTERVIEW

Alle tre borgere oplever, at medarbejderne foretager forebyggende og sundhedsfremmende handlinger. En borger beskriver fx, at medarbejderne er meget omhyggelige med at understøtte borgeren i at forebygge hudproblemer, og det opleves, at medarbejderne løbende modtager sundhedsfaglig sparring fra kollegaer. En anden borger oplever fx, at medarbejderne løbende spørger ind til borgerens velbefindende, og bistår med kontakten til læge og hospital, hvilket borgeren oplever som betryggende.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de løbende foretager observationer af borgerne, fx af rødme/tryk på hud, og at de anvender redskaber, såsom lejring og barrierecreme for at forebygge udvikling af tryksår. Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på at forebygge svamp ved at tørre ordentligt i hudfolder og ved at sikre, at borgeren ikke har det for varmt. Medarbejderne nævner konkrete eksempler på at sikre god hygiejne ved den personlige pleje for at forebygge urinvejsinfektion. Dertil sikres hydrering ved at sætte væske frem på alle besøg. Medarbejderne redegør for, at de oplever gode muligheder for faglig sparring med faglige koordinatore, der er tilgængelige i det daglige.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på deres velbefindende, og at medarbejderne foretager handlinger af forebyggende og sundhedsfremmende karakter. Det vurderes, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for relevante forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, der udføres i praksis. Ligeledes observeres der sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i borgernes hjem.

3.6 Observationsstudie

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Kommunikation

Medarbejderne banker på, og træder roligt ind i borgerens soveværelse, præsenterer sig samt hilser venligt godmorgen til borgeren, der ligger i sin seng. Borgeren ser på medarbejderne, og hilser med et nik. Tilsynet præsenteres. Borgeren observeres med svære kognitive udfordringer. I løbet af plejesituationen kommunikerer borgeren til medarbejderne i et upassende og indimellem hæmningsløst sprog, hvor medarbejderne kommunikerer tilbage i en venlig, rolig og respektfuld tone. Medarbejderne udviser under hele plejesituationen en rolig og nærværende adfærd, og giver deres fulde opmærksomhed på borgeren og plejesituationen.

Medarbejderne fortæller, hvad der udføres. Fx. *'vi kører sammen på badeværelset'*, *'vi lifter dig nu'*, og *'der kommer en klud'* osv. Medarbejderne kommunikerer indbyrdes om relevante plejerelaterede emner. Enkelte gange udtrykker borgeren, at medarbejderne ikke lytter, og siger *'hør nu, hvad jeg siger'*, hvortil medarbejderne reagerer, og forsøger at imødekomme borgeren.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren. Medarbejderne er opmærksomme på at tilpasse information til borgeren, så borgeren inddrages på relevant vis, afstemt med borgerens kognitive funktionsniveau. I perioder taler borgeren i talestrøm om emner, som ikke relaterer sig til plejesituationen, hvor borgeren indimellem afbrydes, og direkte adspørges; *'må vi lifte dig nu?'* og *'Vil du have denne t-shirt på?'*, hvor borgeren kortvarigt stopper sin talestrøm, og svarer tydeligt *'ja'*. Borgeren giver flere gange udtryk for at fryse og at være utilpas ved at ligge uden tøj på i sengen ifm. afklædning og klargøring til bad, hvilket medarbejderne ikke er opmærksomme på. Borgeren siger på et tidspunkt *'så skal jeg jo være nøgen'*, *'jeg fryser'* og *'dæk mine tæer'*. Medarbejderne imødekommer ikke borgerens behov for at være dækket til før til sidst, da borgeren er kommet tilbage i sengen efter badet, hvor medarbejderne kortvarigt dækker borgerens krop med et håndklæde.

Borgeren giver flere gange udtryk for at have ondt i tænderne, og til sidst i plejesituationen taler medarbejderne med borgeren om, at de vil kontakte hjemmesygeplejen.

Borgeren giver udtryk for at have smerter i sine tænder, og den ene medarbejder børster forsigtigt, og oplyser borgeren om, at det er vigtigt med mundhygiejne, så smerten ikke bliver værre. Medarbejderne stopper efter kort tid, da borgeren siger stop. Medarbejderne taler med borgeren om, at de vil skrive til hjemmesygeplejen omkring smerterne i tænderne, hvilket borgeren udtrykker sin accept til. Medarbejderne fortæller efterfølgende tilsynet, at det er en kendt helbredsmæssig problemstilling med tænderne, og at borgeren for kort tid siden er undersøgt af Omsorgstandplejen.

Borgeren giver flere gange udtryk for at have ondt i maven, hvilket medarbejderne under plejen ikke handler på. Tilsynet drøfter efterfølgende dette med medarbejderne, der fortæller, at det er noget borgeren siger, hvis borgeren er lidt nervøs, hvilket medarbejderne angiver kan have været pga. tilsynets tilstedeværelse. Medarbejderne fortæller, at borgerens mave føltes blød og uden smerte ved berøring.

Til sidst i plejeforløbet spørger medarbejderne, om borgeren sidder godt i sin stol, hvortil borgeren nikker.

Rehabilitering

Borgeren observeres med et begrænset fysisk funktionsniveau. Medarbejderne arbejder rehabiliterende ved, at borgeren fx guides og støttes til at holde fast i sengehesten ved mobilisering på siden i sengen samt guides til at holde fast i sejlet ved anvendelse af lift. Da borgeren er mobiliseret til sin elektriske kørestol, guides borgeren verbalt til at betjene sin kørestol og selv køre ind i stuen.

Organisering af arbejdet

Medarbejderne indleder plejeforløbet med at klargøre de remedier, der skal anvendes i plejen, herunder vaskeklude, vand, sæbe, håndklæder og liftstykke. Skraldespand er placeret hensigtsmæssigt.

Sengens funktioner anvendes hensigtsmæssigt, så medarbejderne derved kan indtage en korrekt arbejdsstilling under plejeforløbet. Enkelte gange håndteres det mekaniske vend-let-lagen på en måde, så rent tøj falder på gulvet. Borgeren hjælpes med afklædning i sengen ved begge medarbejdere, hvorefter den ene medarbejder hjælper borgeren med brusebadet på badeværelset, imens den anden medarbejder ordner praktiske opgaver, såsom sengeredning og tilberedning af morgenmad. Der forekommer ingen unødige afbrydelser under plejeforløbet.

Den faglige udførelse

Medarbejderne udfører håndhygiejne, inden de træder ind i borgerens soveværelse, og de følger de hygiejniske retningslinjer, fraset at engangsforklæder først påtages efter adskillige urene plejeopgaver.

Kateteret tømmes, og medarbejderne observerer urinen for mængde og farve. Borgeren ligger ad flere omgange nøgen i sengen, hvor medarbejderne ikke afdækker borgerens intimsfære. Borgeren liftes på rolig og sikker vis til sin badestol og får hjælp til brusebad på badeværelset. Tilsynet er ikke med på badeværelset, og døren er lukket, så borgeren ikke fryser. Tilsynet kan høre, at medarbejderen hjælper borgeren med at blive vasket på overkrop, ben og fødder. Til sidst får borgeren vasket sit hår. Tilsynet observerer ikke, at medarbejderne udfører nedre pleje eller kateterpleje, og tilsynet drøfter efterfølgende dette med medarbejderne, der fortæller, at dette er udført under badet, idet borgeren er svær at hjælpe med nedre pleje i sengen pga. borgerens mentale tilstand og stivhed i kroppen. Ifølge medarbejderne sidder borgeren på en måde i sin badestol, så det kan lade sig gøre at udføre den nedre pleje, dog med lidt besvær. Tilsynet drøfter, hvorledes denne metode ikke lever op til faglige standarder og retningslinjer for udførelse af nedre pleje, men anerkender den komplekse situation.

Den anden medarbejder rydder op, og gør sengen klar med et stort håndklæde. Efter badet sørger medarbejderne for, at borgerens hud tørres grundigt, og medarbejderne er særligt opmærksomme på udsatte hudområder. Borgeren modtager ikke yderligere hjælp til hudpleje.

Afslutningsvist liftes borgeren til sin kørestol. Tilsynet bemærker, at medarbejderne enkelte gange hjælper borgeren samtidigt. Fx hjælper den ene medarbejder med at føntørre hår, imens den anden medarbejder hjælper med blusen. Som plejesituationen skrider frem, ser borgeren tiltagende tilfreds ud, men udtrykker fortsat smerter fra tænderne.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne tilpasser kommunikationen til borgerens kognitive funktionsniveau. Dertil er det tilsynets vurdering, at plejesituationen organiseres hensigtsmæssigt uden unødige afbrydelser, og at der arbejdes rehabiliterende, afstemt borgerens funktionsniveau. Dog vurderes det, at der er udviklingsområder til den faglige indsats, relateret til selvbestemmelse og medindflydelse og til den plejefaglige indsats vedrørende værdighed samt efterlevelse af faglige retningslinjer og normer på området ved udførelse af den personlige pleje og behandling.

3.7 Dokumentation - SEL

Data:

OBSERVATION

Der er foretaget observation i tre borgeres omsorgsjournaler.

Funktionsevnetilstande

I to journaler fremstår funktionsevnetilstandene relevant aktiverede, opdaterede og aktuelle, og der ses overensstemmelse med beskrivelserne i besøgsplanerne.

I den tredje journal er funktionsevnetilstandene sparsomt beskrevet omkring mentale funktioner og egenomsorg.

Generelle oplysninger

I alle tre journaler fremstår generelle oplysninger fyldestgørende udfyldt med relevante beskrivelser under mestring, motivation, ressourcer, vaner og livshistorie.

Observationsnotater

For alle tre journaler ses det, at der beskrives observationer ved afvigelser i borgerens tilstand, og der ses opfølgning på observationer med forværring, fraset i en journal, hvor der er en enkel mangel inden for den sidste uge op til tilsynsdagen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at dokumentationen bruges aktivt i levering af hjælpen. Medarbejderne beskriver, at de orienterer sig i borgernes journaler fra morgenstunden for at sikre opmærksomhed på eventuelle ændringer hos borgerne.

Der dokumenteres ved observationsnotater ved ændringer og ved borgere, og hvor der ikke er afvigelser i længere tid, udarbejdes et månedligt status-notat.

Funktionsevnetilstandene opdateres løbende ved ændringer, og skal hænge sammen med beskrivelserne af hjælpen i besøgsplanen, og de generelle oplysninger beskrives med mestring, ressourcer og livshistorie.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i høj grad lever op til indikatorerne.

Tilsynet vurderer, at der er enkelte mangler, i forhold til udfyldelse af funktionsevnetilstande og opfølgning på forværring. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejds-gange ifm. funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og observationsnotater.

3.8 Fokusområde - Besøgsplanerne

Data:

OBSERVATION

Der er foretaget observation i tre borgeres besøgsplaner.

Besøgsplaner

I alle tre journaler er der oprettet besøgsplaner, svarende til de vagtlag, hvor borgerne modtager hjælp fra Svane Pleje. I besøgsplanerne beskrives det, hvilke indsatser borgerne skal have hjælp til, men der ses ikke beskrivelser af, hvordan hjælpen skal gives tilpasset den enkelte borger. Fx beskrives det, at borgeren skal have bad på bestemte ugedage, men ikke hvordan dette foregår, og at borgeren

skal have hjælp til fuld pleje, men ikke hvordan. Dertil ses der manglende beskrivelse af borgernes ressourcer, herunder hvordan de deltager aktivt i plejen, og hvordan støtten skal gives ift. at motivere til aktiv deltagelse.

I en besøgsplan ses en beskrivelse af en særlig socialpædagogisk tilgang til borgeren, som lider af angst, og som let kan blive grådlabil. Det beskrives, at medarbejderen skal tale langsomt og give sig god tid. Dertil beskrives det, hvorledes borgerens funktionsniveau kan skifte over døgnet og forskellen på, hvorledes der skal støttes med forflytning fremgår tydeligt. I en anden journal mangler besøgsplanerne beskrivelse af den socialpædagogiske tilgang, idet borgeren fremstår med svære kommunikationsudfordringer og med et særligt trykbehov.

Hos en borger, som er fast kørestolsbruger, savnes der en beskrivelse af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i relation til borgerens immobilitet herunder forebyggelse af hudproblematikker. Dertil ses en forskellig opbygning af besøgsplanerne, hvor nogle er opbygget systematisk med overskrifter og andre er mindre overskuelige.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de anvender besøgsplanen til at sikre sig kendskab til borgernes behov for hjælp. Hertil beskrives det, at medarbejderne er ansvarlige for at ajourføre besøgsplanen ved ændringer. Medarbejderne fortæller, at besøgsplanen skal indeholde beskrivelser af den pædagogiske tilgang til borgeren, borgerens ressourcer, medarbejdernes indsats og adgangsforhold. Besøgsplanerne udarbejdes efter en skabelon med faste overskrifter, og opstartes af nøglepersonen, der har været på opstartsbesøg, hvorefter medarbejderne skal beskrive indsatserne individuelt og handlevejledende.

Medarbejderne udarbejder besøgsplaner ved at logge på omsorgssystemet på PC på kontoret, og de får særskilt dokumentationstid hertil.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der er oprettet besøgsplaner, men at disse er af en varierende kvalitet, hvor der er elementer af fyldestgørende beskrivelser, men at der samtidigt mangler handlevejledende beskrivelser til, hvorledes hjælpen gives individuelt. Desuden mangler der beskrivelser af borgernes egne ressourcer, den socialpædagogiske tilgang samt sundhedsfremmende og forebyggende indsatser relateret til plejen ved borgere, hvor det vurderes relevant.

Det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet indsats.

På trods af manglerne er det tilsynets vurdering, at de interviewede medarbejdere kan redegøre for relevante arbejdsgange i forbindelse med udarbejdelse og anvendelse af besøgsplanerne.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

Formålet med tilsyn i Københavns Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer og den praksis, der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovregler, kvalitetsstandards, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

4.1 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 resurser, 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 kvalitative interviews, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.2 Vurderingsskema

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

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen - Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler - Tilsynet har ingen anbefalinger - Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i datafeltet.
Score: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats - Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne - Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats - Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne - En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes - Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne - Få elementer i indikatorerne er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes - Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne - Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind - Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.