



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Bispebjerghjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn
April 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Interview med ledelse	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	18
4. Tilsynets formål og metode	23
4.1 Formål	23
4.2 Metode.....	23
4.3 Vurderingsskema	24
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	25
5. Yderligere oplysninger	25
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	26
Om BDO.....	27

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 tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. 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



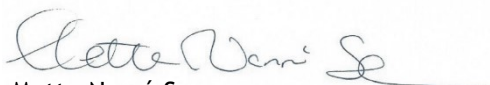
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: BispebjergHjemmet, Tagensvej 186, 2400 København N

Leder: Heidi Pihl

Antal boliger: 90 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 17. april 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudie hos to beboere
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, tre social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Bispebjerg-hjemmet.

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

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at den nye ledelse på Bispebjerg-hjemmet har iværksat tiltag, som understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der ikke er sket en konkret og målrettet opfølgning på de specifikke anbefalinger. Med udgangspunkt i Bispebjerg-hjemmets aktuelle situation arbejder plejehjemmet med særdeles relevante områder i kvalitetsarbejdet, og det er samtidigt tilsynets vurdering, at plejehjemmets nye organisering vil understøtte det kommende kvalitetsarbejde.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet er en respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne, dog observeres i det ene observationsstudie, at medarbejderen har svært ved kommunikativt og fagligt at guide beboeren til en bedre siddestilling. Det vurderes ligeledes, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau.

Medarbejderne sikrer en hensigtsmæssig organisering af hjælpen, som foregår i et tempo, der er tilpasset beboernes behov og med brug af relevante hjælpemidler. Det vurderes dog, at medarbejderens arbejdslefon ringer 11 gange i det ene observationsstudie, hvilket virker meget forstyrrende. Hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår generelt på en tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes i det ene observationsstudie, da medarbejderen opbevarer urent sengetøj og håndklæder på gulvet, og at medarbejderen ikke konsekvent udfører korrekt handskeskift og afspritning af hænder.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på tilfredsstillende vis, og at indretningen imødekommer målgruppens behov og indbyder til socialt samvær. Det vurderes ligeledes, at der generelt foregår en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne. Dog vurderer tilsynet, at en enkelt medarbejder taler meget højtlydt og flere gange overhører, at beboerne prøver at sige noget til hende. Ledelsen er orienteret om, hvem medarbejderen er, og lederen vil tage hånd om det.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet, men at en enkelt beboer oplever mindre tryghed, når der er vikarer på arbejde.

Beboerne oplever generelt at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. To beboere oplever manglende kvalitet, når ydelserne leveres af vikarer. Beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og deres hjælpemidler og boliger ses ligeledes renholdte.

Ligeledes vurderes det, at hovedparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes, men at en beboer oplever en stor udskiftning i personalegruppen og mange vikarer samt manglende overholdelse af indgåede aftaler.

Beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor de mødes med en respektfuld og imødekommende tilgang. Beboerne tilbydes varierede og meningsfulde aktiviteter samt mulighed for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet.

Over halvdelen af de adspurgte beboere beskriver utilfredshed med maden, herunder variation, kvalitet og serveringstidspunkt, mens tre beboere beskriver tilfredshed. Det er dog tilsynets vurdering, at beboerne har kendskab til deres muligheder for at komme med ønsker og forslag, og at de oplever, at medarbejderne er lydhøre over for disse. Desuden vurderes det, at beboerne generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, men at en beboer har et ønske om at sidde ved et andet bord under måltiderne.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser. Ligeledes kan medarbejderne redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages.

Medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboernes forløb. Medarbejderne ved, hvor de finder oplysninger om beboernes stillingtagen til genoplivning i journalen, og de kan henvise til, hvor de finder retningslinjer herom, men medarbejderne fremstår lidt usikre på selve indholdet i retningslinjerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne, og de kan samtidigt redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand samt for dokumentationsarbejdet. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever at blive u hensigtsmæssigt forstyrret af telefonopkald i forbindelse med morgenplejen.

Medarbejderne oplever muligheder for sparring, og de kan redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde. Endeligt kan medarbejderne redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejehjemmet:

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at plejehjemmet inden for det seneste år har fået ny ledelse, nye afdelingsledere, og at de har været igennem en større udskiftning i medarbejdergruppen, og med afsæt heri er plejehjemmet i gang med en ny start på mange områder. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at der ikke er sket en konkret og målrettet opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men de planlagte tiltag forventes at understøtte opfølgningen.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på implementering af den planlagte organisering og kvalitetsudvikling.

Tilsynet bemærker, at to beboere oplever, at kvaliteten forringes, når der er vikarer på arbejde. En beboer bliver ikke altid vasket, når der er vikarer på arbejde, og en anden beboer oplever ikke, at vikarerne ved, hvad beboeren skal have hjælp til.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer grundig introduktion og oplæring af vikarer, så de kender beboernes behov for pleje og støtte.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever, at de bliver meget forstyrrede af opkald på arbejdstelefonerne. Tilsynet bemærker ligeledes, at medarbejderens telefon under observationsstudiet ringer 11 gange.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på, om forstyrrelser fra arbejdstelefoner kan reduceres.
Tilsynet bemærker, at en medarbejder i forbindelse med observationsstudiet har vanskeligt ved at guide en beboer med afasi på en faglig måde.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejdernes faglige kompetencer til enhver tid matcher beboernes behov.
Tilsynet bemærker under observationsstudiet, at beskidt sengetøj og håndklæder opbevares på gulvet i boligen. Desuden udfører medarbejderen ikke korrekt handskeskift, jf. de hygiejniske retningslinjer.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere har kendskab til, udviser forståelse for og efterlever de hygiejniske retningslinjer.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne er usikre på indholdet i retningslinjerne for beboernes stillingtagen til genoplivning.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne har kendskab til indholdet i retningslinjerne for beboernes stillingtagen til genoplivning.
Tilsynet bemærker, at en medarbejder taler meget højt på fællesarealerne, og at medarbejderen i kommunikationen med beboerne overhører, hvad beboerne siger.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer håndtering af den konkrete medarbejders uhensigtsmæssige kommunikation og adfærd.
Tilsynet bemærker, at over halvdelen af de adspurgte beboere er utilfredse med kvaliteten af maden, herunder variation, smag, temperatur og serveringstidspunkt.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag omkring maden, der sikrer en højere grad af tilfredshed blandt beboerne.
Tilsynet bemærker, at en specifik beboer generelt er utilfreds med de fleste forhold på plejehjemmet.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer opfølgning på den konkrete beboers oplevelse af at bo på Bispebjerghjemmet.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Bispebjergghjemmet fik ved sidste tilsyn i 2022 anbefalinger i forhold til medicin, renholdelse af hjælpemidler, medarbejdernes kendskab til procedure for genoplivning ved uventet dødsfald samt anbefaling om opfølgning på en konkret beboers utilfredshed med den personlige hygiejne.

Siden sidste tilsyn er ledelsen, afdelingsledere og en meget stor andel af det faste personale skiftet ud, og den nuværende ledelse beskriver, hvordan der er udarbejdet en plan for en ny begyndelse på mange områder.

Der er ikke arbejdet konkret og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn på grund af udskiftning i ledelsen. Ledelsen beskriver imidlertid, hvordan iværksatte tiltag understøtter anbefalingerne. Ledelsen beskriver bl.a. en opnormering af sygeplejersker fra en til tre med det formål at højne fagligheden og den faglige kvalitet i afdelingerne.

Sygeplejerskerne har medicinområdet i fokus, og de er i proces med at planlægge fremtidige medicinaudits.

I forhold til procedure for genoplivning har ledelsen efter sommerferien planlagt afholdelse af førstehjælpskurser. Brandkursus afholdes før sommeren.

Ledelsen beskriver ligeledes, hvordan de netop har fået gjort en skabelon klar til et fast introduktionsprogram til nye medarbejdere. Introduktionsprogrammet indeholder i relation til anbefalingerne fra sidste år bl.a. introduktion til procedure for genoplivning. Desuden indeholder programmet obligatorisk undervisning i forskellige faglige områder, som skal sikre en ensartet oplæring af alle - også nye faglærte medarbejdere.

Der er ligeledes blevet fremstillet en folder til nye medarbejdere - 'Velkommen til Bispebjergghjemmet' - som beskriver, hvilke retningslinjer, der er gældende for medarbejderne på plejehjemmet, bl.a. i forhold til uniform, omgangstone m.v.

Bispebjergghjemmet arbejder med implementering af SUF's gældende instrukser, men ledelsen beskriver, hvordan der arbejdes på, at disse suppleres med lokale arbejdsgangsbeskrivelser, indeholdende aktive links til SUF's instrukser.

Ledelsen fortæller, at rekrutteringen er næsten på plads, og at der er få vakante stillinger tilbage efter den større udskiftning, plejehjemmet har været igennem. Der er et stort fokus hos den øverste ledelse på, at de nyudnævnte afdelingsledere falder godt til i deres nye rolle som ledere, og at de modtager tilstrækkelig støtte og sparring i den forbindelse.

Ledelsen beskriver, hvordan der er behov for opkvalificering på mange områder, men især basiskompetencer inden for de forskellige ansvars- og kompetenceområder. Ledelsen beskriver, hvordan det derfor har været nødvendigt at prioritere, hvilke emner der var vigtigst at starte med.

I forhold til anbefalingen vedrørende rengøring af hjælpemidler fortæller ledelsen, at de er i proces med at udarbejde arbejds gange for rengøring af hjælpemidler. Der er dog truffet beslutning i arbejdsmiljøorganisationen om, at kontaktpersonen er ansvarlig for rengøring af beboernes hjælpemidler.

Den nuværende ledelse har ikke kendskab til, hvilken beboer tilsynet sidste år anbefalede at følge op på, men ledelsen beskriver, at der er fokus på beboernes

generelle trivsel, bl.a. er der indkaldt til temadag i starten af maj i relation til den netop gennemførte beboertilfredshedsundersøgelse.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Aktuelt beskriver ledelsen, at der i næste uge starter et forløb vedrørende palliation på tværs af hele Bispebjerghjemmet.

Bispebjerghjemmet har desuden fokus på sår og sårbehandling, og de benytter kurser på Bispebjerg Hospital. Der er rekvireret standardsortiment inden for sårbehandling på plejehjemmet, og på sigt vil ledelsen gerne tilkøbes telesår.

E-tavler er ved at blive implementeret. Plejehjemmet har haft e-tavler gennem længere tid, men det er først nu, at medarbejderne ser fordelene ved dem, og hvor de oplever, at de giver et tydeligt og godt overblik over beboerne.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den nye ledelse på Bispebjerghjemmet har iværksat tiltag, som understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der ikke er sket en konkret og målrettet opfølgning på de specifikke anbefalinger. Det er desuden tilsynets vurdering, at der med udgangspunkt i Bispebjerghjemmets aktuelle situation arbejdes med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Ledelsen beskriver, hvordan der er dannet en ny kvalitetsorganisering.

En del af kvalitetsorganiseringen er en ny arbejdsmiljøstruktur, og alle ledere har for nyligt været på arbejdsmiljøuddannelse.

Kvalitetsorganisationen består af forstander, afdelingsledere og udviklingssygeplejersken. Øvrige sygeplejersker deltager hver anden gang for at sikre forankring. Der arbejdes med udgangspunkt i forbedringsmodellen, og kvalitetsorganisationen anvender tilgængelige data til at iværksætte tiltag.

På lokalt afdelingsniveau er man ligeledes i proces med at implementere et systematisk arbejde med kvalitetsdata på de ugentlige kvalitetsmøder.

Udviklingssygeplejersken fortæller bl.a., hvordan Bispebjerghjemmet er i proces med at implementere samlerapporteringer på medicin og fald, og at der på sigt lokalt i afdelingerne bliver igangsat tiltag på baggrund af analyser af UTH-data.

I kvalitetsorganisationen er der nedsat fem Ressourcegrupper, som mødes med fast mødekadance hver femte uge. Ressourcegrupperne er inden for følgende områder:

- Dokumentation.
- Forflytning.
- Demensnetværk.
- Oplæringsvejledere (praktikvejledere).
- Hygiejnegruppe (på vej).

Der afholdes tværfaglige møder med deltagelse af fysioterapi og ergoterapi hver sjette uge i de enkelte afdelinger.

Der afholdes ligeledes jævnlige fællesmøder med dag- og aftenvagter, hvor dagsordenen bl.a. indeholder information, forbedringsarbejde og aktuelle projekter. Sidegevinsten ved disse møder er, at de mange nye medarbejderne lærer hinanden at kende.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets nye organisering på meget tilfredsstillende vis vil understøtte det kommende kvalitetsarbejde på Bispebjerghjemmet.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Ingen bemærkninger.
--	---------------------

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen hilser beboeren godmorgen, og på en venlig og interesseret måde spørger medarbejder ind til, om beboeren har sovet godt og haft en god weekend. Medarbejderen er opmærksom på beboerens kommunikationsvanskeligheder, og medarbejderen tilpasser indledningsvist sin kommunikation i tempo, styrke og kompleksitet.</p> <p>Medarbejderen spørger interesseret ind til beboerens liv, og om beboeren har fået trænet lidt i løbet af weekenden. Da beboeren er kommet fra sengen og over i kørestolen, sidder beboeren lidt skævt. Medarbejderen forsøger herefter flere gange at forklare beboeren, at han skal rette sig op, men beboeren forstår ikke, hvad han rent fysisk skal gøre med kroppen. Medarbejderen formår ikke i sin dialog med beboeren at få kommunikeret tydeligt og på et forståeligt niveau, hvad beboeren skal gøre. Beboeren siger højt '<i>jeg forstår ikke, hvad jeg skal gøre</i>'. Medarbejderen forsøger flere gange at skubbe beboeren på ryggen i et forsøg på at understøtte beboerens naturlige bevægelsesmønster, men lykkes ikke med det. Beboeren siger '<i>Det er ikke nemt at være mig</i>', og beboeren virker særdeles opgivende efter forsøgene.</p> <p>Efterfølgende rejser beboeren sig flere gange ved toilettets armlæn i forbindelse med påklædning, hvilket derfor synes at være den mest oplagte metode til at korrigere en siddestilling i kørestolen også.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen kommer ind i boligen og går direkte hen til beboer, som ligger i sengen. Medarbejderen starter med at sige godmorgen til beboeren, der er meget sparsom i sin kommunikation. Dette er medarbejderen meget opmærksom på, og medarbejderen støtter beboeren på en kompenserende måde ved at orientere om, hvad der skal ske samt ved løbende at spørge ind til, hvordan beboeren har det.</p>
-------------------------------	---

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie 1

Medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis. Medarbejderen spørger bl.a. beboeren, om han vil have en t-shirt eller en skjorte på. 'Aner det ikke' siger beboeren, og medarbejderen spørger herefter, om hun bare skal vælge. Det bekræfter beboeren, at hun gerne må.

Medarbejderen fortæller hele tiden, hvad hun gør, og hvad næste skridt er.

Beboeren synes ikke, at der skal anvendes så meget sæbe i forbindelse med hygiejnen, og dette anerkender medarbejderen, men hun fortæller, at hun er nødt til at bruge lidt sæbe, og det accepterer beboeren.

Observationsstudie af personlig pleje

Beboeren inddrages i tilrettelæggelsen under hver del af plejen ved, at medarbejderen på en rolig måde fortæller beboeren, hvad der skal ske. Samtidig giver medarbejderen beboeren tid og mulighed for at udtrykke sine ønsker. Ligeledes inddrages beboeren i tøjvalg, idet medarbejderen fremviser beklædningsdelene til beboeren med spørgsmål om, hvad hun vil have på.

Rehabilitering

Observationsstudie 1

Medarbejderen guider beboeren til at gribe i galgen med begge hænder, bøje sine ben og løfte sig op, så medarbejderen kan trække benklæderne ned. Ligeledes guides beboeren til at dreje sig mod vinduet, og at holde begge hænder på sengehesten, så medarbejderen kan vaske beboeren bagpå.

Beboeren siger flere gange undervejs 'jeg kan ikke', når han skal forflytte sig. Medarbejderen motiverer og roser, og beboeren udfører efterfølgende opgaven selvstændigt. Medarbejderen udviser tålmodighed, og beboeren gives den tid, han har brug for. Medarbejderen tilbyder beboeren at gangtræne med talerstol senere på dagen.

På badeværelset starter beboeren selv med at børste tænder, og medarbejderen tager stille og rolig over undervejs, fordi beboeren bliver træt. Beboeren bidrager ligeledes selv til soignering, og beboeren rejser sig til sidst op ved toiletet og får ble og underbenklæder på. Beboeren reder selv sit hår, efter at medarbejderen er startet.

Observationsstudie af personlige pleje

Ved brug af guidning medinddrages beboeren i de elementer, beboeren kan deltage i, bl.a. ved forflytninger, hvor beboeren selvstændigt kan dreje sig fra side til side i sengen samt løfte armene i forbindelse med øvre toilette og påklædning. Ligeledes guides beboeren til selvstændigt at børste tænder med en el-tandbørste, ved at medarbejderen kommer tandpasta på tandbørsten, og beboeren gives tandbørsten i hånden. Medarbejderen guider ligeledes beboeren til vask af hænder.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet er en respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne, dog observeres det i det ene observationsstudie, at medarbejderen har svært ved kommunikativt at guide beboeren til en bedre siddestilling på en faglig måde.

Det vurderes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne: Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Plejen er tilrettelagt hensigtsmæssigt, både fagligt, arbejdsmiljømæssigt og med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, så den understøtter, at beboeren selv kan deltage mest muligt. Tilsynet observerer, at medarbejderens telefon ringer 11 gange under plejeseancen med en meget høj tone. Medarbejderen tager ikke telefonen, men opkaldene medfører hver gang en kort opbremsning i seancen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Før medarbejderen starter den personlige pleje, klargøres plejevognen med de remedier, der skal bruges, samt rent linned, beboerens beklædning og liftsejl. Medarbejderen kontrollerer en ekstra gang, om hun har fået alt med, inden hun starter med at udføre den personlige pleje. Der er ingen forstyrrelser, og der observeres god ro under indsatsen med undtagelse af et par opkald på arbejdstelefonen. Det ene opkald besvarer medarbejderen ved at trække sig til siden, imens beboeren sidder på badeværelset.</p> <p>Medarbejderen foretager oprydning og sengeredning, mens beboeren er på toiletet og børster tænder.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne sikrer en hensigtsmæssig organisering af hjælpen, som foregår i et tempo, der er tilpasset beboernes behov og med brug af relevante hjælpemidler. Det vurderes dog, at medarbejderens arbejdstelefon ringer 11 gange i det ene observationsstudie, hvilket virker forstyrrende.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie 1</u></p> <p>Medarbejderen udfører løbende praktiske opgaver i boligen, herunder sengeredning og tømning af skraldespanden. Opgaverne udføres, imens beboeren er på badeværelset, og beboeren deltager derfor ikke selv heri. Tilsynet bemærker, at urent sengetøj og håndklæder smides på gulvet i boligen i forbindelse med sengeredning, hvilket ikke er god praksis med omgang af urent sengelinned.</p> <p><u>Observationsstudie 2</u></p> <p>Medarbejderen fortæller løbende under udførelse af de praktiske opgaver, hvad hun gør, hvilket giver beboeren mulighed at være aktivt deltagende og medstemmende på trods af, at hun fysisk ikke er i stand til at udføre opgaverne selv. Samarbejdet mellem medarbejderen og beboeren bærer præg af, at de kender hinanden godt, idet medarbejderen har et godt kendskab til beboerens ønsker og behov.</p>
---------------------------------	--

Emne: Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen har pakket en vogn med alle remedier. Medarbejderen udfører nedre hygiejne, imens beboeren ligger i sengen. Beboeren vil gerne kløes på ryggen i forbindelse med den nedre hygiejne, men medarbejderen fortsætter det, hun er i gang med, men lover beboeren, at når de når til den øvre hygiejne, så skal hun nok skrubbe beboeren på ryggen.</p>
---	---

Beboeren er tildækket efter nedre hygiejne, og indtil beboeren igen har benklæder på. Beboeren liftes fra seng til kørestol. Beboeren får sko på, og beboeren kører herefter på badeværelset.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker, og under plejen skiftes der relevant handsker, men der skiftes ikke handsker imellem smøring bagpå, og før beboeren hjælpes tøj på overkroppen. Desuden spritter medarbejderen ikke hænder efter aftagning af det sidste sæt handsker. Tilsynet observerer dog, at medarbejderen vasker hænder inden tilberedning af morgenmaden umiddelbart efter plejen.

Observationsstudie af personlig pleje

Beboeren får fuld hjælp til personlig pleje og støtte, hvilket primært foregår i sengen. Medarbejderen understøtter beboerens behov, bl.a. ved fokus på hudplejen, og beboeren smøres forebyggende med barrierecreme bagpå samt får lotion på benene.

Medarbejderen udfører støtten efter de hygiejniske retningslinjer ved anvendelse af engangsforklæde, korrekt handskeskift og afspritning af hænder imellem handskeskift.

Medarbejderen anvender de hjælperedskaber, der er til rådighed på en god og hensigtsmæssig måde. Således udnyttes både plejesengens op og ned funktion, vend let og loftlift i god kombination til gavn for beboerens komfort og medarbejderens ergonomi.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på en tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes i det ene observationsstudie, da medarbejderen opbevarer urent sengetøj og håndklæder på gulvet, og idet der ikke konsekvent udføres korrekt handskeskift og afspritning af hænder.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Observationer fra A-huset

Fællesarealerne fremstår rene og ryddelige med sparsom udsmykning med pyntegenstande.

Dagligstuerne er indrettet hjemligt med en spisestuedel og en tv-stuedel. Der er tilgængelige blade og aviser. I dagligstuerne ses desuden store tv-skærme og et stort udvalg af film.

Der er dækket op til fælles morgenkaffe i dagligstuerne på etagerne. Flere beboere spiser morgenmad, og der er en hyggelig stemning i spisestuen. Der er direkte adgang til altaner/terrasser fra dagligstuerne. En medarbejder fortæller, at når vejret bliver bedre, så benyttes altanerne til eftermiddagskaffe på varme og solrige dage.

Tilsynet bemærker, at en enkelt medarbejder taler meget højtlydt, uanset hvor i afdelingen medarbejderen befinder sig, og hvem medarbejderen taler med af beboere eller kolleger. Medarbejderen overhører flere gange, at beboerne prøver at sige noget til hende. Ledelsen er orienteret om, hvem medarbejderen er, og ledelsen vil tage hånd om det.

Observationer fra B-huset

Der ses gennemgående pæne, rene og ryddelige fællesarealer.

På gangarealerne er der enkelte møbelgrupper med et bord og to lænestole.

Fællesstuerne er indrettet forskelligt, og de fremstår hyggelige. Spiseområderne er opdelt med borde, hvor mindre grupper kan sidde sammen til spisning, og der er blomster på bordene. Ved morgenmåltidet er bordene dækket med service, brødkurve og drikkevarer. I den ene ende af fællesstuerne er der en sofagrube med tv, og på reolerne er der spil og film. Der hænger dagskalender og oversigt over månedens aktivitetsplaner på væggene i fællesstuerne.

Fra fællesstuen er der også mulighed for at komme ud på en altan, som er indrettet med borde, stole og gasgrill. I fællesstuen sidder to beboere ved samme bord og spiser morgenmad, og i baggrunden er tv'et tændt. De medarbejdere, der er til stede, udviser respekt for beboernes grænser, og de taler i en respektfuld og venlig tone.

Sociale aktiviteter

Observationer fra A-huset

På opslagstavler hænger aktivitetsoversigter med ugens aktiviteter, herunder bl.a. herreklub, gudstjeneste og banko. En medarbejder går på tilsynsdagen rundt og minder beboerne om, at der er åben træning i dag, og medarbejderen opfordrer beboerne til at blive fulgt derover. En gruppe beboere ses på vej til træning med to medarbejdere. To medarbejdere har beboere med ud i det gode vejr om eftermiddagen. En medarbejder sidder og ser tv med en beboer efter maden.

Observationer fra B-huset

Der hænger opslagstavler med oplysninger til beboerne. Opslagstavlen viser både dagens og månedens aktiviteter samt oversigt over, hvilke medarbejdere der er på arbejde. På væggene hænger ligeledes fotokollager fra forskellige aktiviteter. Der observeres en god interaktion mellem beboerne og medarbejderne. I en fællesstue opleves en god snak mellem to beboere og en medarbejder. Medarbejderen understøtter samtalen med forskellige spørgsmål til beboerne, f.eks. vedrørende en beboers kolonihave og en anden beboers nye bluse. Beboerne virker tydeligt glade, og de deltager aktivt i samtalerne, når de understøttes heri.

På rundtur i huset observeres det efter frokost, at en medarbejder spørger tilstedeværende beboere om, hvad de synes om frokosten, og beboernes svar skrives ned i et skema. Der observeres ligeledes flere beboere på plejehjemmets udearealer, både med og uden følge af medarbejdere.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på tilfredsstillende vis, og at indretningen imødekommer målgruppens behov og indbyder til socialt samvær. Det vurderes ligeledes, at der generelt foregår en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne. Dog vurderer tilsynet, at en enkelt medarbejder taler meget højt, og tilsynet overhører flere gange, at beboerne prøver at sige noget til medarbejderen. Ledelsen er orienteret om, hvem medarbejderen er, og ledelsen vil tage hånd om dette.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Tilsynet taler med otte beboere.</p> <p>Syv ud af otte beboere beskriver at være trygge, og at de oplever livskvalitet ved at bo på plejehjemmet. Enkelte beboere nævner, at det særligt er tilstedeværelsen af medarbejderne, der gør dem trygge.</p> <p>Beboerne har følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er det samme personale - der er ikke så meget udskiftning'.</i> • <i>'Jeg har det såmænd udmærket, når det ikke kan være anderledes'.</i> • <i>'Jeg elsker at bo her, og jeg er meget tryk ved at være her'.</i> <p>En beboer er utilfreds. Beboeren giver udtryk for, at han ikke er tryk ved at bo på plejehjemmet, fordi han oplever, at der konstant kommer nyt personale, som han ikke mener er egnede til arbejdet. Desuden mener beboeren, at der er mange vikarer uden uddannelse, og at dette er utrygt.</p>
---	--

<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Syv ud af otte beboere beskriver, at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag. De udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg bestemmer selv det meste, selvfølgelig ikke madtider, men ellers'.</i> • <i>'Ja det kan jeg'. Beboeren har selv valgt at ligge i sengen på dagen.</i> • <i>'Jeg bestemmer stadig de ting, der er vigtige'.</i> • <i>'Synes godt jeg kan bestemme over eget liv'.</i> <p>En beboer oplever ikke selvbestemmelse, og beboeren udtaler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Nej har ikke indflydelse på min hverdag, f.eks. hvis der er vikarer på arbejde, så kan jeg ikke selv bestemme, hvornår jeg kommer i seng, så skal jeg i seng kl. 19.00'.</i>
-------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. En enkelt beboer oplever ikke tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse, hvilket ifølge beboeren tilskrives, at der er mange vikarer på arbejde.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Fire beboerne oplever at få den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. En beboer giver udtryk for, at han er nødt til at bede om hjælpen for at få den, idet den ellers ikke leveres, og en anden beboer oplever, at hjælpen til at blive vasket nogle gange ikke leveres, når der er vikarer på arbejde. To beboere klarer selv personlig hygiejne.</p> <p>Af de seks beboere, som modtager hjælp til personlig pleje, giver de fem udtryk for tilfredshed med kvaliteten af indsatsen, når de modtager hjælpen. En beboer mener, at han altid skal forklare, hvad han skal have hjælp til.</p> <p>Alle beboerne giver udtryk for, at medarbejderne giver dem mulighed for at gøre de ting, som de selv kan, når de får hjælp. En beboer siger bl.a.:</p>
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er ikke så meget jeg kan, men ja lidt'.</i> <p>Alle beboere tilkendegiver, at de ved, hvor de kan henvende sig ved behov for at klage.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår alle soignerede og veltilpasse, hvilket ligeledes er tilfældet for de beboere, som tilsynet observerer på fællesarealerne.</p> <p>Beboernes boliger og hjælpemidler vurderes ligeledes tilstrækkeligt renholdte.</p> <p>Flere beboere giver udtryk for, at de er glade for rengøringsmedarbejdernes indsats. En enkelt beboer, som er indflyttet for tre måneder siden, har endnu ikke fået poleret vinduer indvendigt.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Syv ud af otte beboere bekræfter, at det er de samme medarbejdere, der kommer og hjælper dem.</p> <p>Beboerne udtaler bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er ikke altid de samme, men jeg kender dem, der kommer og hjælper mig'.</i> • <i>'Jeg kan ikke huske deres navne, men det er de samme ansigter'.</i> • <i>'Jeg kender dem, der kommer, og de er søde og hjælper med alt'.</i> <p>En beboer oplever, at han hjælpes af mange forskellige medarbejdere, og beboeren har oplevet stor udskiftning i personalegruppen i det år, beboeren har boet på plejehjemmet.</p> <p>Syv ud af otte beboere oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker. En beboer fortæller f.eks., at han går til daglig træning, og at denne aftale altid overholdes af medarbejderne.</p> <p>En beboer oplever sjældent, at aftaler overholdes, og beboeren giver derfor udtryk for, at han lidt har opgivet at lave aftaler med medarbejderne på plejehjemmet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Det er tilsynets vurdering, at to beboere oplever manglende kvalitet, når ydelserne leveres af vikarer.

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes ses renholdte.

Ligeledes vurderes det, at hovedparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdes af aftaler, men at en beboer oplever en stor udskiftning i personalegruppen og mange vikarer samt manglende overholdelse af indgåede aftaler.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	<p>Alle beboerne giver udtryk for, at medarbejderne taler til dem i en pæn og respektfuld tone. Medarbejderne beskrives som værende søde og imødekommende. Ligeledes oplyser beboerne, at deres privatliv respekteres, og at medarbejderne f.eks. altid banker på døren, inden de træder ind i boligen.</p> <p>Beboerne siger bl.a.:</p>
-------------------------------------	--

- *'Vi taler ganske almindeligt til hinanden'.*
- *'100 % - alle taler pænt og respektfuldt'.*

Muligheder for at være social

Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager i aktiviteter eller socialt samvær med øvrige beboere. Beboerne deltager f.eks. i træning med fysioterapeut, mandeklub, banko og cykling. En beboer deltager efter eget ønske ikke i aktiviteter.

Beboerne oplever alle, at der foregår varierede og meningsfulde aktiviteter på plejehjemmet. Beboerne siger:

- *'Jeg deltager i mandeklub, og jeg cykler for at holde mig i form'.*
- *'Der er altid noget at lave, som er hyggeligt'.*
- *'Jeg er en gang imellem nede og spille billard, det er jo ikke det samme som at bo derhjemme'.*

Syv ud af otte beboere oplever, at de er sammen med de øvrige beboere i den grad, de ønsker. Hovedparten af beboerne fortæller, at det primært er i forbindelse med måltiderne, at de oplever samværet med de andre beboere, og at samværet i den forbindelse opleves hyggeligt.

En beboer siger bl.a.; *'Ja det er mest, når vi spiser, så sidder vi med de samme ved måltiderne. Vi snakker om fortiden og familieforhold'.*

En beboer, som lider af afasi, oplever, at det er svært at etablere kontakt i samværet med de øvrige beboere, og beboeren siger *'Det er svært - de andre har svært ved forstå mig'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor beboerne mødes med en respektfuld og imødekommende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes varierede og meningsfulde aktiviteter samt mulighed for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider

Tre ud af otte beboere beskriver tilfredshed med maden og dens kvalitet og variation, og en beboer ernæres ved sonde.

Fire beboere beskriver mindre tilfredshed, som begrundes med:

- Manglende variation.
- Manglende smag.
- Maden er kold.
- Der er for lidt mad.
- For meget æggekage, makrelsalat og torskerogn til aftensmad.

I tillæg hertil fortæller tre beboere, at de er utilfredse med den netop gennemførte ændring, hvor den varme mad nu serveres til frokost i stedet for til aften.

Fire beboere mener, at de kan komme med ønsker og forslag til menuen og maden, og at der er lydhørhed i forhold til deres ønsker. Blandt andet fortæller en beboer; *'ja - der var noget salat, der var lidt for ensformigt, nu er det lavet om'.*

Der er to beboere, som ikke spiser maden på plejehjemmet, hvoraf den ene beboer får ernæring med sonde, og den anden beboer har fravalgt måltiderne. To beboere kan ikke besvare spørgsmålet.

De fem beboere, der indtager deres mad i fællesstuen, oplever, at stemningen er god og hyggelig. En beboer indtager efter eget ønske alle måltider i egen bolig. En beboer indtager ernæring ved sonde, og beboeren sidder ved tv'et i fællesstuen, imens de andre beboere spiser.

En beboer oplever, at det er svært at tale med de beboere, han sidder sammen med i forbindelse med måltiderne, da de alle er kognitivt udfordrede. Beboeren siger; *'Jeg kan høre, at der er nogle ved mit nabobord, som snakker helt normalt, og så kan jeg ikke lade være med at tænke - bare jeg sad der'*.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at over halvdelen af de adspurgte beboere beskriver utilfredshed med maden, herunder variation, kvalitet og serveringstidspunkt, mens tre beboere beskriver tilfredshed.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og at de oplever, at medarbejderne er lydhøre over for deres ønsker. Endvidere vurderes det, at beboerne generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, men at en beboer har et ønske om at sidde ved et andet bord under måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan plejehjemmet har fået ny ledelse, og at der samtidig er sket en stor udskiftning i personalegruppen. Medarbejderne beskriver, at der er iværksat mange nye tiltag i den forbindelse.

Medarbejderne nævner bl.a.:

- Ensretning af arbejdsgange omkring medicinhandling.
- Cura/dokumentationen.
- Implementering af tavlemøder og anvendelse af e-tavler.
- Økologi, affaldssortering og bæredygtighed.
- Pædagogiske måltider/ Det gode måltid.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne oplyser, at de for at sikre en god og respektfuld kommunikation med beboerne generelt har fokus på, at:

- Tale respektfuldt.

	<ul style="list-style-type: none"> • Være lyttende. • Have en tilpasset jargon til de enkelte beboere. • Være opmærksomme på, at alle beboere er forskellige. <p>Specifikt i forhold til beboere med kognitive udfordringer beskriver medarbejderne, hvordan de er opmærksomme på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enkel kommunikationsform. • Få spørgsmål. • Faste rutiner - genkendelighed.
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de går i dialog med beboerne om deres ønsker og behov allerede ved indflytningssamtalen. Her inviteres pårørende også med, hvis beboeren ønsker det. I den løbende dialog indsamles også oplysninger vedrørende beboernes baggrund og livshistorie, ligesom medarbejderne løbende har fokus på at medinddrage beboerne i forhold til deres ønsker og vaner i den daglige pleje. Hvordan og i hvilket omfang afstemmes efter den enkelte beboer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der ofte er tilpasninger i forhold til beboernes præferencer omkring maden, og her oplever medarbejderne et meget fleksibelt samarbejde med husets køkken.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der udgives en husavis med beskrivelser af bl.a. aktiviteter og menu, og at det opleves positivt, at både beboere og pårørende på den måde kan følge med.</p> <p>Bispebjergghjettet har kontaktpersonsystem, og det er den enkelte kontaktperson, som har dialogen med beboernes pårørende. Samarbejdet beskrives velfungerende, og de pårørende opleves som en ressource for huset.</p> <p>Der er kontaktbog hos nogle beboere, hvis det er til glæde eller gavn for samarbejdet med beboeren og pårørende.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen f.eks. anvendes på en klipning eller en gåtur, og medarbejderne fortæller desuden om en beboer, som bruger klippekortsordningen til et ekstra bad.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang med udgangspunkt i at vedligeholde den enkelte beboernes ressourcer. Medarbejderne beskriver, hvordan selv beboere med sparsomme ressourcer kan bidrage lidt selv.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvordan de bruger guidning og spejling som redskaber i det rehabiliterende arbejde. Ydermere beskriver medarbejderne et velfungerende samarbejde med husets terapeuter, som kan kontaktes med henblik på sparring. Flere beboere har desuden vederlagsfri fysioterapi.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne kan redegøre for, at information vedrørende genoplivning fremgår på forsiden af beboerens journal i Cura og på e-tavlen. Medarbejderne kan ligeledes fortælle, at information om genoplivning og livsforlængende behandling kan fremsøges på K-intra og i VAR.</p> <p>Medarbejderne fremstår lidt usikre på selve retningslinjerne, bl.a. mener en medarbejder, at hun har læst, at genoplivning skal tages op med den enkelte beboer hvert 3. år.</p>

Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan dokumentationen er et vigtigt arbejdsredskab for at sikre sammenhæng i borgerens forløb. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de lægger opgaver til hinanden i Cura og i Teams, og således sikrer de, at vigtige opgaver overdrages, f.eks. til den ansvarshavende.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes anvendelse af e-tavler som et redskab til sikring af sammenhæng i den enkelte beboers forløb. Der er overlap i hver vagt, hvor beboerne gennemgås ved e-tavlen, hvilket medarbejderne beskriver er meget meningsfuldt for sammenhængskraften døgnet igennem.</p> <p>I dagvagten mødes medarbejderne både kl. 8.00 og kl. 11.15 til koordinering og planlægning.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, hvordan der afholdes BPSD-konferencer, hvor alle deltager. Det er en demensudannet sygeplejerske i huset, der faciliterer konferencerne, som baserer sig på NPI-screeninger. Tværfaglig konference afholdes en gang om måneden, hvor terapeuterne deltager. Endeligt nævner medarbejderne også triageringen på e-tavlen.</p> <p>Beboerne sikres information før og efter, at de har været taget op på tværfaglige konferencer. En gang var en beboer selv med til en tværfaglig konference.</p>
------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboers forløb.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved, hvor de finder oplysninger om beboers stillingtagen til genoplivning i journalen, og de kan henvise til, hvor de finder retningslinjer herom, men medarbejderne fremstår lidt usikre på selve indholdet i retningslinjerne.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p>Emne: Tryghed og sikkerhed</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de skaber tryghed for beboerne gennem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontinuitet. • Information ved ændringer/afløsere. • Tage individuelle hensyn. • Inddragelse af beboerne i, hvem der er på arbejde/hvem, som kommer i weekenden. • En opdateret besøgsplan <p>I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på følgende indsatser, der bidrager til at øge sikkerheden for beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faldforebyggelse - fjerne løse tæpper. • Få genstande og møbler på gangene - forebyggelse af brand. • Indberetning af UTH - infektioner, fald mv. • Korrekt håndtering af infektioner, f.eks. Norovirus.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering**Emne:**

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i forbindelse med tilrettelæggelsen af hjælpen til beboerne, herunder beskriver medarbejderne, at de sikrer sig at have alt klar inden en plejesituation, evt. med en vogn. Medarbejderne redegør ligeledes for deres overvejelser i forhold til ikke at forstyrre hinanden som kolleger i spidsbelastningen om morgenen.

Medarbejderne beskriver, at den største forstyrrelse i forbindelse med morgenplejen er telefonerne, som ifølge medarbejderne ringer rigtigt meget. Det er både beboerkald og telefonopkald, der går ind på telefonerne.

Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til ændringer i beboers tilstand, og de kan redegøre for, hvordan henholdsvis social- og sundhedshjælper og social- og sundhedsassistent skal reagere og handle. Medarbejderne fortæller, at de anvender TOBS, som i udgangspunktet udføres af en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, men at en social- og sundhedshjælper i nogle tilfælde kan blive oplært hertil.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder lidt forskelligt omkring dokumentationsarbejdet. Nogle medarbejdere dokumenterer i forbindelse med afslutning på vagten, hvor andre medarbejdere medbringer en tablet i løbet af vagten, hvor de dokumenterer løbende.

Medarbejderne beskriver, at det, uanset hvordan det tilrettelægges, er svært at finde tid og ro til dokumentationsarbejdet.

Medarbejderne beskriver, at de ved spørgsmål søger sparring hos kolleger. Ifølge medarbejderne er der ingen deciderede ressourcpersoner på BispebjergHjemmet.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne redegør for, hvordan de kan fremsøge gældende retningslinjer til brug for deres arbejde via K-intra og gennem VAR.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand samt for dokumentationsarbejdet. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever at blive u hensigtsmæssigt forstyrret af telefonopkald i forbindelse med morgenplejen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever muligheder for sparring, og at de kan redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Medarbejderne beskriver, at kontaktpersonerne er ansvarlige for ajourføring af beboernes besøgsplaner, der ajourføres ved ændringer. Medarbejderne beskriver hvordan en god besøgsplan indeholder opdaterede, individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes, f.eks. i forbindelse med bad. Medarbejderne opremser desuden andre vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder sundhedsfremme og forebyggelse, blestørrelse, forflytninger og fast badedag.
----------------------------	---

Handlingsanvisninger	Medarbejderne redegør for, hvordan handlingsanvisninger udfyldes af social- og sundhedsassistenterne. Der oprettes handlingsanvisninger på alle sundhedslovsydelser, og der indsættes links til VAR-portalen. Medarbejderne beskriver, hvordan de holder øje med revurderingsdatoer på forsiden i beboerjournalen.
-----------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Ingen bemærkninger.
---	---------------------

Tilsynets samlede vurdering -

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 2023" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte 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?

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation.

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 på plejehjemmet.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling 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.

4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

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 kan følges op af tilsynets anbefalinger.

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmets størrelse. 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 2023". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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 på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Center for økonomi og kvalitet, Københavns Kommune.

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Høringsvar for opklarende fejl og informationer

BDO har ikke modtaget høringsvar inden for tidsfristen.

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

