



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Bispebjerghjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

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	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	12
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	16
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	20
4.1	FORMÅL	20
4.2	METODE	20
4.3	VURDERINGSSKALA.....	21
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	21
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	22
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	23

FORORD

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

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de 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 Høberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
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

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og adresse: Bispebjergjhemmet, Tagensvej 186, 2400 København NV
Leder: Helle Ravn
Antal boliger: 90
Dato for tilsynsbesøg: Den 8. marts 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med afdelingsleder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos otte beboere• Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og to social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior 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 afdelingsleder:

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra seneste tilsyn, samt at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier observeres en særdeles respektfuld, ligeværdig og anerkendende kommunikation og adfærd med udgangspunkt i beboernes individuelle behov. Medarbejderne inddrager beboerne, hvor det skønnes relevant, og de er opmærksomme på at skabe tryghed. Tilsynet vurderer, at hjælpen tilbydes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne gives mulighed for at være aktivt deltagende, svarende til deres funktionsniveau.

Tilsynet vurderer, at arbejdet i begge observationsstudier er særdeles veltilrettelagt, så der ikke forekommer unødige forstyrrelser, og det vurderes, at de faglige opgaver i relation til hygiejne og personlig pleje foregår fagligt korrekt. Dog vurderer tilsynet, at en medarbejder ikke er bekendt med retningslinjerne vedrørende anbrudsdato på øjendråber.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer og fysiske indretning understøtter muligheden for social aktivitet og samvær på særdeles tilfredsstillende vis.

Interview med beboerne:

Tilsynet har været i dialog med otte beboere og vurderer på baggrund heraf, at beboerne generelt oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne ikke oplever behov for at tale med medarbejderne om ønsker i forbindelse med livets afslutning.

Beboerne oplever generelt at få den hjælp, de har behov for, og udtrykker tilfredshed med kvaliteten heraf. Beboerne fremstår veltilpassede og soignerede, svarende til deres levestil. Det er tilsynets vurdering, at en beboer udtrykker utilfredshed på flere områder.

Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, dog finder en beboer ikke renholdelsen af hendes kørestol tilfredsstillende, og pårørende har derfor måttet bidrage hertil. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få deres medicin rettidigt, dog observeres det, at morgenmedicinen stadig står fremme hos en beboer, og således ikke er set indtaget, som retningslinjer foreskriver det. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i støtten, og at vikarer har kendskab til beboernes plejebehov.

Beboerne oplever en venlig og respektfuld omgangstone og adfærd på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever et varieret aktivitetstilbud, som de deltager i efter lyst og evne, samt at de oplever, at medarbejderne understøtter deres individuelle behov.

Tilsynet vurderer, at de beboere, der har erfaring med overgange mellem hospital og plejehjem, har særdeles tilfredsstillende oplevelser herved. Beboerne oplever et godt samarbejde mellem hospitalet/lægen og medarbejdere og beskriver tryghed herved.

Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelser af madens kvalitet grundet deres forskellige ønsker til menuen, men at de generelt oplever kvaliteten værende god. Det er tilsynets vurdering, at der på plejehjemmet er fokus på at imødekomme beboernes forskellige og individuelle behov. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medindflydelse på menuvalg og oplever stemningen ved måltiderne som hyggelig.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, som er i kongruens med ledelsens beskrivelser. Medarbejderne kan redegøre for og anvende besøgsplanen, som den er tiltænkt, og de har viden om udarbejdelse og anvendelse af handlingsanvisninger.

Det vurderes, at medarbejderne efterlyser en tydelig arbejdsgang for renholdelse af beboernes hjælpemidler.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der har betydning for at sikre en respektfuld kommunikation og beboernes selvbestemmelsesret.

Medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang, og for hvorledes det tværfaglige samarbejde skaber sammenhæng for beboeren i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges information om en beboers ønsker til genoplivning. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne er lidt usikre på den korrekte arbejdsgang ved uventet dødsfald.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne herunder for, hvordan gældende retningslinjer sikres ved medicinadministration. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdsgangene vedrørende plejen, ændringer i en beboer tilstand og den sundhedsfaglige dokumentation.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, samt hvorledes redskaberne kan anvendes i hverdagens praksis.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at nogle øjendråber i forbindelse med observationsstudiet ikke er mærket med anbrudsdato, og at medarbejderen ikke har kendskab til retningslinjerne herfor.	Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at øjendråber mærkes med anbrudsdato, og at medarbejderne har kendskab til retningslinjerne vedrørende medicinhåndtering.
Tilsynet bemærker, at en beboer udtrykker mindre tilfredshed på flere områder vedrørende den personlige hjælp.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt følges op på den konkrete beboers oplevelser.
Tilsynet bemærker, at morgenmedicin er sat frem på en beboers bord uden at være set indtaget, som retningslinjer foreskriver det.	Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne har kendskab til og følger medicininstruksen.
Tilsynet bemærker, at en beboer oplever, at hendes pårørende må bistå med renholdelsen af beboerens kørestol, da renholdelsen ikke er tilstrækkelig. Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke har kendskab til en tydelig arbejdsgang, der sikrer renholdelse af beboernes hjælpemidler.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres en tydelig arbejdsgang for renholdelse af hjælpemidler, som alle medarbejdere har kendskab til.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne er lidt usikre på proceduren for genoplivning ved uventet dødsfald.	Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne har kendskab til proceduren for genoplivning ved uventet dødsfald. Tilsynet anbefaler herunder, at der i dialogen/oplæringen af medarbejderne tages udgangspunkt i kommunens procedure "Fravalg af livsforlængende behandling og genoplivning".

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Tilsynet foretager interview af en ny afdelingsleder, da forstander og anden afdelingsleder ikke er til stede.</p> <p>Ved sidste tilsyn fik plejehjemmet anbefalinger vedrørende håndhygiejne, vaske-tøjshåndtering, vikarers kendskab til beboernes forflytningshjælpemidler og pleje-behov, korrekt anvendelse af værnemidler, renholdelse af hjælpemidler samt anbefaling i relation til beboernes oplevelser ved måltidet.</p> <p>Afdelingslederen fortæller, at COVID-19 medførte et naturligt fokus på hygiejne, håndtering af vasketøj og værnemidler. Plejehjemmet har haft tilsyn af en hygiej-nesygeplejerske, der er kommet med konkrete råd og vejledning, ligesom der er indført en tjekliste på området. Den uddannelsesansvarlige sygeplejerske har ligeledes undervist i korrekt anvendelse af værnemidler og generel hygiejne, og har været i dialog med medarbejderne herom. Der er udarbejdet en oversigt over kor-rekt anvendelse af værnemidler, som er synlig på alle kontorer.</p> <p>I forhold til vikarer har der været fokus på at skabe et internt vikarkorps, der er af-delingsbaseret for at understøtte zoneopdeling og kontinuitet for beboerne. Alle af-løserne har nu egen adgang til Cura og tablets til rådighed. Vikarer modtager side-mandsundervisning i Cura, og det sikres, at de har læst besøgsplanen og har kend-skab til beboernes plejebestand.</p> <p>I relation til forflytninger er det italesat, at medarbejderne og afløserne ikke må for-flytte beboere via hjælpemidler, før de er undervist i brugen heraf. Der har endvi-dere været afholdt forflytningsundervisning ved forflytningsvejleder, og planen er, at det sker med fast kadence. Medarbejderne kan altid søge sparring med forflyt-ningsvejleder ved tvivl, og der er forflytningsvejledere tilknyttet alle afdelinger.</p> <p>Vedrørende renholdelse af beboernes hjælpemidler var det tidligere nattevagtens opgave. Opgaven er nu overgået til kontaktpersonen, og der har været en løbende italesættelse heraf.</p> <p>I forhold til måltidet deltager plejehjemmet i et projekt om 'Grøn og bæredygtig mad'. Tidligere var der beboermøder med køkkenet, men grundet COVID-19 blev det sat i bero. Dette er netop genoptaget efter ansættelse af en ny økonomi.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at præsentere menuen for beboerne, og efterfølgende feedback fra beboerne gives til køkkenet. Dette gøres dagligt og særligt, hvis bebo-erne har kritikpunkter. I hver afdeling er der en køkkenansvarlig, og medarbejderne afholder møder med køkkenet hver anden måned, hvor kostformer og ønsker i for-bindelse med måltidet gennemgås som en slags forventningsafstemning.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>I kvalitetsarbejdet har der været særligt fokus på e-tavlen og på implementering af triagering. Afdelingslederen oplever, at e-tavlerne giver et godt overblik og indby-der til faglig refleksion og sparring.</p> <p>Endvidere har der været fokus på hygiejne grundet COVID-19 epidemien, hvilket har krævet meget opmærksomhed.</p> <p>Medicinhåndtering er også et fast emne i kvalitetsarbejdet, og her er der indført en tjekliste, der skal understøtte, at medicin gives til tiden. Hvis der konstateres fejl, indberettes en utilsigtet hændelse (UTH) for at skabe læring. En administrativ med-arbejder er ansvarlig for UTH-området.</p>

	<p>Dokumentationsarbejdet er også i fokus, og der er indført sidemandsoplæring ved sygeplejerske, som gennemgår dokumentationen individuelt sammen med kontaktpersonerne. Dette er skemalagt, så det sikres, at alle journaler bliver gennemgået. Endvidere afholdes lokale introkurser i Cura. Der er også åbnet op for Cura-undervisning centralt fra, hvilket flere medarbejdere skal tilmeldes.</p> <p>BPSD-arbejdet holdes i hævd gennem beboerkonferencer, hvor alle beboere med en demensdiagnose løbende gennemgås af afdelingsleder, demensvejleder samt den resterende personalegruppe. Afdelingslederen beskriver det som en god metode til at sikre, at medarbejderne får afdækket beboernes behov. Ligeledes oplever Afdelingslederen, at det tværfaglige samarbejde understøtter en helhedsorienteret indsats med fokus på at skabe en meningsfuld hverdag for beboerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra seneste tilsyn, samt at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Plejehjemmet er organiseret med leder, tre afdelingsledere for plejen og en for køkken og rengøring. Der starter en ny leder og afdelingsleder inden for den næste måned. Der er tre sygeplejersker, som er tilknyttet hver deres afdeling med forskellige ansvarsområder, som fx dokumentation, uddannelsesansvarlig, vidensperson i demens og inkontinensansvarlig. De indgår i komplekse forløb og medicinauditering. Hertil er ansat to sygeplejersker, som fungerer som beboerkoordinatorer. Endvidere er der en aktivitetsmedarbejder, der planlægger forskellige aktiviteter i afdelingerne samt på tværs af plejehjemmet.</p> <p>Der afholdes e-tavlemøder hver dag klokken 11 og igen i skiftet mellem dag- og aftenvagte med fokus på triagering. En gang om ugen gennemgås alle beboerne, og to gange ugentligt tages de beboere op, der er triageret gule og røde for at sikre opfølgning.</p> <p>Der afholdes møder om plejefaglige emner hver 14. dag med deltagelse af beboerkoordinatorer, ledere og sygeplejersker. Der er årshjul for, hvilke emner der bringes op. Emnerne er fx ernæring, dokumentation, demens, UTH, inkontinens og audits, og nogle gange er der undervisning med eksterne konsulenter.</p> <p>Der afholdes tværfagligt møde hver måned på hver etage med deltagelse af medarbejdere, sygeplejerske og terapeuter. Endvidere byder fysioterapeuten og en ergoterapeut ind med sparring vedrørende hjælpemidler, træning og forflytning. Plejehjemslægerne kommer ugentligt til stuegang, og her opleves et godt samarbejde.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Afdelingslederen ønsker, at tilsynet bemærker stemningen og hverdagslivet i afdelingerne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejderen hilser venligt godmorgen til beboeren og spørger, om han er klar til at komme i gang med dagen. Beboeren tiltales ved fornavn. Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld tone til beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Beboeren spørges, om hun har sovet godt, og om hun er klar til at få hjælp til at komme op af sengen. Beboeren tiltales ved fornavn. Begge medarbejdere anvender fysisk berøring, og taler i en let og venlig tone for at sikre beboerens tryghed under plejeforløbet. Medarbejderne kommunikerer sammen om opgaven ved at tale til beboeren, og således tales der ikke på noget tidspunkt om beboeren i 3. person.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Beboeren tager ikke selvstændigt initiativ. Medarbejderen forklarer løbende beboeren, hvad der skal ske. Et par gange spørges beboeren, om han er ok og har det godt.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Begge medarbejdere er særdeles opmærksomme på, at beboeren udviser en lidt ængstelig adfærd og har behov for løbende information om, hvad der skal ske. Hver gang beboeren udtrykker mindste utryghed, stopper medarbejderne deres handlinger. Gennem dialog og fysisk berøring genskabes beboerens tryghed. Ligeledes observeres det, at medarbejderne er opmærksomme på, at beboeren spørges ind til ønsker for øvre personlig pleje, før en handling udføres. Eksempelvis spørges beboeren, om hun ønsker creme i ansigtet, og hvordan hun ønsker håret sat.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejderen motiverer beboeren til at være aktiv. Medarbejderen udviser en tålmodig adfærd og afventer, at beboeren selv gør det, han magter. Eksempelvis står medarbejderen bag ved kørestolen og guider beboeren til at rejse sig fra sengen og sætte sig over på kørestolen. Beboeren går lidt i stå indimellem, og i situationerne gives beboeren eksempelvis et venligt klap på skulderen, og medarbejderen gentager over for beboeren, hvad han skal foretage sig. På badeværelset tilbydes beboeren toiletbesøg og tilbydes hjælp til øvre og nedre personlig pleje. Medarbejderen inddrager beboerens ressourcer, hvor det er relevant. I den rehabiliterende tilgang anvender medarbejderen guidning og motivation. Beboeren roses og anerkendes for sin indsats.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Beboeren kan kun i et meget begrænset omfang inddrages i plejen. Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage de få ressourcer, beboeren har. Eksempelvis tilbydes beboeren at få en klud i hånden, så beboeren kan vaske sig lidt i ansigtet og under armene. Efterfølgende italesætter en af medarbejderne, at hun lige hjælper lidt med at tørre godt under armene, så huden ikke bliver rød. Medarbejderne forsøger at motivere beboeren til at klare dele af den øvre personlige pleje selv, men flere gange beder beboeren om, at medarbejderen udfører handlingen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier foregår en særdeles respektfuld, ligeværdig og anerkendende kommunikation og adfærd med udgangspunkt i beboernes individuelle behov. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne inddrager beboerne, hvor det skønnes relevant, og de er opmærksomme på at skabe tryghed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilbyder hjælpen ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne gives mulighed for at være aktivt deltagende, svarende til deres funktionsniveau.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Der forekommer ingen forstyrrelser undervejs i plejeforløbet. Medarbejderen udfører plejen i et tempo, der er afstemt beboerens behov. I boligen forefindes de remedier, som medarbejderen skal bruge til at udføre plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderen fordeler opgaverne imellem sig. Medarbejderne skiftes til at udføre plejeopgaven og til at være i dialog med beboeren. Alle plejemedier er gjort klar på et rullebord. Medarbejderne udfører plejen i et stille og roligt tempo, som bidrager til at sikre beboerens tryghed.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at arbejdet i begge observationsstudier er særdeles veltilrettelagt, så der ikke forekommer unødige forstyrrelser.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	Tilsynet observerer ikke udførelse af praktiske opgaver under observationsstudierne, idet disse først udføres på et senere tidspunkt.
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejderen anvender værnemidler, og følger gældende retningslinjer i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne, herunder brug af handsker. Medarbejderen har et godt kendskab til, hvordan beboeren er vant til at få hjælpen. Således følger beboeren uden problemer de anvisninger, som medarbejderen giver. Medarbejderen er omhyggelig i udførelsen af hjælpen til personlig pleje. Beboeren motiveres til at børste sine tænder grundigt, og tilbydes også rensning af fingernegle. Medarbejderen drypper beboerens øjne. Tilsynet bemærker, at der ikke er anbrudsdato på øjendråberne, og at medarbejderen ikke er bekendt med retningslinjerne herfor.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Beboeren får hjælp til nedre personlig pleje i sengen. Beboeren klager over kløe på huden. Medarbejderen forsikrer beboeren, at hun vil blive vasket godt og smurt med creme.</p>

	<p>Igennem hele plejeforløbet udtrykker beboeren flere gange en let nervøsitet. Medarbejderne er opmærksomme herpå, og hver gang beboeren udtrykker utryghed, beroliges beboeren. For at berolige beboeren anvendes fysisk berøring og afledning. Eksempelvis tales om hverdagsagtige ting, og beboeren forsikres flere gange om, at medarbejderne nok skal tage det stille og roligt.</p> <p>Beboeren tilbydes toiletbesøg og hjælp til øvre personlig pleje på badeværelset. Medarbejderne anvender værnemidler, og de følger gældende retningslinjer i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne, herunder brug af handsker.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at de faglige opgaver i relation til hygiejne og personlig pleje foregår fagligt korrekt. Dog vurderer tilsynet, at en medarbejder ikke er bekendt med retningslinjerne vedrørende anbrudsdato på øjendråber.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealerne fremstår generelt renholdte og ryddelige og er indrettede, så der er små hygge kroge langs gangen, der indbyder til at sætte sig. På afdelingerne står motionsredskaber fremme, som beboerne frit kan anvende.</p> <p>Fra morgenstunden er flere af beboerne samlet på fællesarealerne, hvor de indtager deres morgenmad eller ser morgen-TV.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne banker på døren, før de går ind i beboernes boliger, og der observeres respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne. En medarbejder spørger ind til to beboeres planer for dagen, og har en hyggelig dialog herom.</p> <p>Medarbejderne hilser venligt på de beboere, der opholder sig på fællesarealerne, og der bliver anvendt fysisk berøring i form af små klem eller holden i hånd.</p>
Sociale aktiviteter	<p>En beboer synes at hygge sig med morgen-TV. Beboeren sidder i en lænestol med benene oppe på en puf.</p> <p>En anden beboer træner på et motionsredskab, der står på fællesarealet. Tilsynet ser flere beboere, der opholder sig på fællesarealerne, og flere er i dialog med enten medbeboere eller medarbejderne. I alle afdelingerne hænger synlige aktivitetstavler fremme med forskellige opslag. Tavlerne fremstår i nogle afdelinger lettere uoverskuelige, hvis man vil danne sig et hurtigt overblik over kommende trænings- og aktivitetsplaner. Tilsynet ser i husavisen, at der er en aktivitetsplan, og to beboere giver udtryk for at anvende husavisen til at orientere sig i.</p> <p>På tilsynsdagen er der planlagt gudstjeneste og filmklub.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer og fysiske indretning understøtter muligheden for sociale aktiviteter og samvær på særdeles tilfredsstillende vis.	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Beboerne beskriver generelt, at de har det godt på plejehjemmet, og at de oplever tryghed og trivsel. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg var ikke meget for det i starten, bare selve tanken om at bo på et plejehjem var skræmmende... Men jeg føler mig 100% tryk, og er blevet SÅ glad for at bo her"</i>. • <i>"Særligt personalet er med til at skabe tryghed for mig"</i>. • <i>"Jeg er meget glad for at bo her - jeg trives i mit liv her"</i>. <p>En beboer oplever, at afdelingen har båret præg af, at der har manglet en leder samt faste medarbejdere. Beboeren oplever dog, at det er blevet bedre hen over de sidste to-tre måneder.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne giver generelt udtryk for at have en hverdag med selvbestemmelse og medindflydelse. En beboer oplever at føle sig medinddraget i alle beslutninger vedrørende beboeren. En anden beboer oplever, at han kan bestemme alt omkring sit liv og stadig har sin frihed. En tredje beboer nævner, at hun var meget bekymret for at flytte ind på plejehjemmet, da hun frygtede, at de ville blande sig i hendes indkøb. Beboeren blev meget glad, da hun fandt ud af, at hun kan gøre, som hun er vant til.</p>
Livets afslutning	<p>Alle beboerne oplyser, at de ikke har talt med medarbejderne omkring ønsker til livets afslutning. Flere af beboerne giver udtryk for, at de heller ikke ønsker dette, og ikke finder behov herfor. Flere af beboerne fortæller, at de har talt med deres pårørende om det, og beskriver tryghed herved.</p> <p>Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg vil hellere fokusere på livet end døden - jeg har en forventning om, at medarbejderne har godt styr på det, når de arbejder på et plejehjem, så det behøver vi ikke tale om"</i>. • <i>"Når man skal af sted, skal man af sted - det bruger jeg ikke tid på at spekulere over. Mine pårørende kender til mine ønsker, og de skal nok tale med personalet, når min tid kommer"</i>. <p>En beboer nævner, at hun har lavet et testamente.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne ikke oplever behov for at tale med medarbejderne om ønsker i forbindelse med livets afslutning.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Syv ud af otte beboere beskriver at få den hjælp, de har behov for, og udtrykker tilfredshed med kvaliteten herved. To af beboerne oplever, at de udfører store dele af den personlige pleje selvstændigt, men beboerne oplever velvillighed til at hjælpe fra medarbejdernes side.</p>

	<p>En beboer udtrykker mindre tilfredshed på flere områder, trods en oplevelse af, at mange ting er blevet bedre inden for de seneste par måneder. Beboeren beskriver følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At der ikke er mulighed for at blive hjulpet ud af sengen mellem kl. 7 og 8, hvilket bevirker, at morgenmaden indtages få timer før frokosten. • At nødkald ikke bliver besvaret i dagvagten, og at medarbejderne fortæller hende, at hun taler usandt. • At nogle medarbejdere ikke lægger tøjet pænt på plads i skabene og ikke holder orden. • At nogle medarbejdere bliver korte for hovedet, hvis beboeren udtrykker sin utilfredshed. Beboeren oplever, at nogle medarbejdere laver forskelsbehandling på hende og andre beboere, og beboeren har følelsen af, at hun bliver set som et 'brokkehoved'. <p>Tilsynet drøfter beboerens oplevelse med ledelsen, som oplyser, at flere af beboerens oplevelser har været drøftet med beboeren tidligere. Tilsynet taler med ledelsen om muligheden for, at beboeren kan tilbydes morgenmad tidligere, eventuelt i egen bolig, eller imødekommes på anden vis. Endvidere tales om muligheden for at gennemgå beboerens nødkald via loggen i IT-systemet, så der kan følges op på beboerens oplevelser.</p> <p>Beboerne oplever, at de bliver lyttet til, og at der bliver fulgt op på aftaler. Endvidere beskriver de, at har fokus på at anvende deres ressourcer i videst muligt omfang, og at medarbejderne understøtter dem heri.</p> <p>Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De er egentlig meget gode til at lade mig gøre, det jeg kan".</i> • <i>"Medarbejderne hjælper med at vaske mig forneden, så klarer jeg selv foroven".</i> <p>Beboerne giver alle udtryk for, at medarbejderne udleverer deres medicin rettidigt. En beboer fortæller, at han dagligt får udleveret en doseringsæske til selvadministration. Tilsynet observerer hos en sengeliggende beboer, at morgenmedicinen er sat frem på beboerens bord uden at være set indtaget.</p> <p>Ved behov for at klage, beskriver beboerne forskellige handlemuligheder. Nogle ville klage til deres pårørende, mens andre ville gå til kontaktpersonen eller en leder. Flere af beboerne understreger, at der ikke er noget at klage over. En pårørende beskriver endvidere, at han tidligere har prøvet at gå til ledelsen, og pårørende oplevede at blive imødekommet herved.</p>
Observation	<p>Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Beboerne fremstår alle veltilpasse og soignerede, svarende til deres levestil. Boligerne fremstår ryddelige og rengjorte, ligesom at hjælpemidler generelt også fremstår tilstrækkeligt rengjorte. En beboers rollator fremstår beskidt, uden dog at være det, da den har mange misfarvninger, grundet anvendelse af sprit i renholdelsen. En anden beboer beskriver, at hendes pårørende har rengjort hendes kørestol for nylig, da den var meget snavset. Beboeren beskriver at have boet på plejehjemmet i to år, og at personalet kun har rengjort hendes kørestol en gang i den periode.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne beskriver, at de har en fast kontaktperson eller har kendskab til flere af de faste medarbejdere. Tre beboere oplever, at der kommer mange forskellige, heriblandt vikarer, men beboerne oplever, at der udvises kendskab til deres behov for hjælp. Beboerne problematiserer det ikke yderligere.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få den hjælp, de har behov for, og udtrykker tilfredshed med kvaliteten heraf. Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, svarende til deres levestil. Det er tilsynets vurdering, at en beboer udtrykker utilfredshed på flere områder. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, dog oplever en beboer, at renholdelsen af hendes kørestol ikke er tilfredsstillende, og at pårørende derfor har måtte bidrage hertil. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få deres medicin rettidigt, dog observerer tilsynet, at morgenmedicinen stadig står fremme hos en beboer, og ikke er set indtaget. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i støtten, og at vikarer har kendskab til beboerens plejebehov.

Mål 3: Kontakt

Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne oplever, at der er en venlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet. Flere af beboerne nævner, at medarbejderne er utroligt søde og imødekomende, og at medarbejderne respekterer deres privatliv og personlige grænser. Flere af beboerne oplever, at de har et godt forhold til medarbejderne. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De er utroligt tålmodige, og de både taler og behandler mig pænt".</i> • <i>"Man kan ikke ønske sig nogen bedre til at passe på en".</i> <p>Vedrørende tilbud om aktiviteter og samvær beskriver beboerne, at de er tilfredse med tilbuddene, og at de deltager efter lyst og evne. Tre af beboerne nyder deres eget selskab, og deltager derfor sjældent i aktiviteter efter eget ønske. Beboerne oplever, at deres ønsker respekteres.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er mange tilbud - vi spiller banko, gør gymnastik, kører ture og er i læseklub".</i> • <i>"Jeg går mange ture i området, og nogle gange spørger medarbejderne, om de ikke skal gå med mig. Det synes jeg, er hyggeligt".</i> • <i>"Medarbejderne tilbyder at gå med mig ud og handle".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en venlig og respektfuld omgangstone og adfærd på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever et varieret aktivitetstilbud, som de deltager i efter lyst og evne, og beboerne oplever, at medarbejderne understøtter deres individuelle behov.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgange	<p>Tre beboere har oplevelser med overgange mellem hospital og plejehjemmet, og beboerne beskriver, at de blev godt modtaget ved hjemkomsten. Beboerne har indtryk af, at medarbejderne var informerede om det, der var sket på hospitalet. Beboerne oplevede, at der var styr på det praktiske ved udskrivelsen.</p> <p>En pårørende oplevede det meget trygt, at medarbejderne var hurtige til at kontakte ham, da hans mor skulle på hospitalet.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler med deres læge eller hospitalet, hvis der er behov for dette, og de beskriver tryghed herved.</p>

	En beboer nævner at være særligt tryk ved at have plejehjemslægen, da denne ofte kommer på plejehjemmet.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de beboere, der har erfaring med overgange mellem hospital og plejehjem, har særdeles tilfredsstillende oplevelser herved. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever et godt samarbejde mellem hospitalet/lægen og medarbejderne, og beboerne beskriver tryghed herved.

Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne har forskellige oplevelser af madens kvalitet. Nogle finder tilfredshed ved de udenlandske retter, mens andre foretrækker de mere gammeldags retter. Beboerne udtrykker forståelse for, at det kan være svært at tilfredsstille alle på daglig basis, og de beskriver, at maden generelt er god. To af beboerne mener, at det særligt skyldes, at der er kommet ny økonoma.</p> <p>Beboerne opnår kendskab til menuplanen via husavisen, hvor menuplanen fremgår. En beboer fremviser menuplanen, som fremgår med varierede retter, som imødekommer beboernes forskellige ønsker. To beboere beskriver, at økonomaen har afholdt madmøder i afdelingerne med henblik på forventningsafstemning, hvor beboerne kunne fremlægge sine ønsker og meninger. Endvidere beskrives, at der er mulighed for at komme med ris og ros på en seddel, som dagligt bliver leveret med maden. En beboer fortæller, at aftenens menu er 'stegt flæsk med persillesovs', hvilket er beboerens livret. En anden beboer bryder sig ikke om fisk, og tilbydes i stedet alternativer.</p> <p>Beboerne beskriver, at de oftest indtager måltidet i fællesstuen, og at stemningen generelt er god. En beboer skifter mellem at spise i caféen og i afdelingen, og beboeren nyder fleksibiliteten. En anden beboer synes det er rart, at man har mulighed for at spise i egen bolig, de dage man ikke ønsker fællesskabet.</p> <p>Flere beboere nævner, at medarbejderne sidder med ved bordene, og bidrager til en god stemning. En beboer finder dette rart, da hun synes, det kan være svært at føre en samtale med de andre beboere, da flere af beboerne hører dårligt eller er prægede af demens.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelser af madens kvalitet, grundet deres forskellige ønsker til menuen, men at de generelt oplever kvaliteten som god. Det er tilsynets vurdering, at der på plejehjemmet er fokus på at imødekomme beboernes forskellige og individuelle behov. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medindflydelse på menuvalg, og de oplever stemningen ved måltiderne som hyggelig.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at der i kvalitetsarbejdet har været fokus på implementering af e-tavlen og triagering i alle afdelinger. På ugentlige møder gennemgår medarbejderne beboernes triagering i fællesskab, så der sikres opfølgning. Dokumentationsarbejdet er også et opmærksomhedspunkt, og der er fokus på at sikre en ensartet tilgang hertil gennem undervisning og sidemandsoplæring.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er brugt kræfter på at skabe en god struktur for afholdelse af e-tavlemøder, som afholdes flere gange ugentligt. Her har der særligt været fokus på, hvordan medarbejderne kan understøtte beboernes egenomsorg gennem rehabiliterende indsatser, og gå fra 'hjælp til selvhjælp' hos de beboere, hvor det vurderes meningsfuldt.</p> <p>Hygiejneindsatsen har også været skærpet grundet COVID-19 epidemien. Plejehjemmet har for nyligt haft et udbrud med COVID-19, og der har derfor været fokus på 'livet efter COVID-19' - herunder opsporing af senfølger hos beboerne. Medarbejderne beskriver, at de endvidere har haft fokus på at genoptage en fast struktur for aktivitetstilbuddene efter nogle år med forskellige restriktioner.</p> <p>I en afdeling opleves det, at der har været fokus på driften, da der har manglet ledere og medarbejdere.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, som er i kongruens med ledelsens beskrivelser.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver følgende faktorer som essentielle i kommunikationen med beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tale i øjenhøjde og have øjenkontakt. • En anerkendende tilgang. • Tage udgangspunkt i beboernes individuelle behov - afstemme tiltaleform til den enkelte. • Have situationsfornemmelse. • Anvende besøgsplan, så der sikres kontinuitet og kendskab til beboers ønsker. • Anvende humor. <p>Hos beboere med demens beskriver medarbejderne særlig opmærksomhed på at tale ind i beboerens livshistorie, udvise en positiv udstråling, være smilende og udvise engagement, være professionel i sin adfærd, og udleve Bispebjerg hjemmets motto: 'Tid til liv', hvor der er fokus på at tilpasse sit tempo til beboerens behov og udvise en rolig adfærd.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at de taler med beboeren og dennes pårørende ved indflytning på plejehjemmet, hvor beboerens ønsker, rutiner og vaner afklares. Ønskerne dokumenteres i besøgsplanen, så vidensdeling sikres. Medarbejderne sikrer beboerne medindflydelse og selvbestemmelse gennem løbende dialog og ved at sikre tilsagn, inden en handling eller indsats igangsættes.</p>

	<p>Medarbejderne beskriver, at kontaktpersonerne er ansvarlige for anvendelsen af beboernes klippekort. Medarbejderne dokumenterer klip i Cura, og beskriver, at det fx anvendes til aktiviteter, som aktivitetsmedarbejderen arrangerer.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det kan være svært at finde ressourcer til aktiviteter i nuet, og de har derfor fokus på at sikre en god planlægning.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at rehabilitering går ud på at understøtte beboeren i at anvende sine ressourcer meningsfuldt og generelt have fokus på at undgå funktionstab hos beboerne. Medarbejderne beskriver, at de inddrager beboerne i videst muligt omfang, men de foretager individuelle vurderinger, da beboerne ofte har et varierende funktionsniveau. Medarbejderne kommer med forskellige eksempler herpå, og de erkender, at de skal have fokus på den løbende italesættelse over for afløsere, nye medarbejdere og vikarer.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne fortæller, at beboerens ønsker i forbindelse med genoplivning fremgår på forsiden i beboerens elektroniske journal i Cura og på forsiden af e-tavlen efter skriftlig stillingtagen fra en læge. Medarbejderne oplyser, at det altid er lægen, der foretager samtaler med beboeren herom. Medarbejderne beskriver, at de er rutinerede i palliative forløb, men er lidt usikre på proceduren i forbindelse med uventet dødsfald. Medarbejderne beskriver, at de ikke har kendskab til en klar og tydelig arbejdsgang på området.</p>
Samarbejde	<p>Hvis en beboer er indlagt, kontakter medarbejderne hospitalet for at høre ind til planen for at være forberedt inden udskrivelse. Medarbejderne gennemlæser udskrivelsesrapport og epikrise, og udfører TOBS i dagene efter udskrivelsen. Beboeren triageres rød, så medarbejdere i alle vagtlag er opmærksomme på at dokumentere beboerens helbredstilstand. Vidensdeling om udskrivelsen sikres i en vagtbog, hvor det beskrives, at beboeren er kommet hjem. Terapeuterne følger altid op med en terapeutisk vurdering.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde bliver tydeligt for beboerne ved, at beboerne tages op på tværfaglige beboerkonferencer, så alle får kendskab til beboernes ønsker til den videre plan. Elementer fra journalen deles med beboerne, så de kan mærke, at alle medarbejderne arbejder mod samme mål.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der har betydning for at sikre en respektfuld kommunikation og beboernes selvbestemmelsesret.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang og for, hvorledes det tværfaglige samarbejde skaber sammenhæng for beboeren i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges information om en beboers ønsker til genoplivning. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne er lidt usikre på proceduren for genoplivning ved uventet dødsfald.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne oplyser, at de skaber tryghed for beboerne ved at være informative og sikre sig tilsagn, inden en indsats igangsættes, anerkende beboernes individuelle behov, anvende fysisk berøring/holde i hånd, reagere hurtigt på nødkald, lave- og overholde aftaler samt tilgå beboeren ud fra beskrivelserne i besøgsplanen, så hjælpen tager udgangspunkt i beboerens ønsker og vaner.</p> <p>I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde redegør medarbejderne for anvendelsen af væskeskemaer og tryksårsvurderinger.</p>

	<p>Medarbejderne beskriver, at deres primære opgave er at dokumentere deres faglige observationer og indsatser tydeligt i journalen, så vidensdeling sikres.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan den forebyggende og sundhedsfremmende indsats ofte foregår i tæt samarbejde med tværfaglige samarbejdspartnere ved behov for TOBS, udredning eller hjælpemidler. Medarbejderne oplever, at den daglige og faglige sparring med kolleger understøtter positivt til det forebyggende arbejde.</p> <p>Medarbejderne kan på en faglig reflekteret måde redegøre for, hvad der skal kontrolleres i forbindelse med medicinadministration.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne, herunder for, hvordan gældende retningslinjer sikres ved medicinadministration.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne oplyser, at de er opmærksomme på forberedelse og planlægning af plejen og klargør remedier på forhånd, så risikoen for forstyrrelser mindskes. Endvidere opleves det, at arbejdsplanen understøtter en tilfredsstillende planlægning og sikrer, at alle har kendskab til hinandens opgaver fra morgenstunden. Medarbejderne oplever, at der er fokus på beboernes behov, og der er forståelse for, at nogle beboere ikke kan rumme forstyrrelser.</p> <p>Ved ændringer i en beboers helbredstilstand handles ud fra eget uddannelsesniveau, og der foretages målinger af diverse værdier (TOBS). På baggrund af resultatet fra TOBS tilkaldes ansvarshavende social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, som bistår med den videre plan. Observationer og indsatser dokumenteres i beboerens journal.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at dokumentationsarbejdet foregår tidstro på en tablet, så de undgår at samle til bunke og glemme vigtig information. Ved behov for større dokumentationsarbejde planlægges det med afdelingslederen, og der sættes tid af til opgaven i deres arbejdskalender.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for at få hjælp og sparring, og de anvender både kolleger og superbrugere i dokumentation, e-learning og FSIII-vejledningen. Medarbejderne taler ofte med hinanden om korrekt anvendelse af funktionerne i Cura.</p> <p>Medarbejderne beskriver endvidere et stort fokus på, at triagering skal kunne foretages af alle medarbejdergrupper. I Cura har social- og sundhedshjælpere ikke adgang til at triagere, så dette gøres i samråd med en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne beskriver, at gældende vejledninger og instrukser fremsøges på Teams og KK-net. Senest har medarbejderne søgt efter medicininstrukser.</p> <p>Medarbejderne anvender VAR-portalen til at fremsøge aktuelle sundhedsfaglige procedurer, og de indsætter links hertil i handlingsanvisningerne. Medarbejderne anvender VAR, så det sikres, at nyeste procedurer følges.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdsgangene vedrørende plejen, ændringer i en beboer tilstand og den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og hvorledes redskaberne kan anvendes i hverdagens praksis.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne beskriver, at det er kontaktpersonerne, der er ansvarlige for udarbejdelse af besøgsplaner. Hvis vedkommende er på ferie, er der en anden, der overtager ansvaret imens. Besøgsplanen skal være detaljeorienteret og indeholde tydelige beskrivelser af beboernes ressourcer og den hjælp, der skal ydes. Besøgsplanen anvendes særligt, når medarbejderne skal hjælpe en beboer, de ikke har indgående kendskab til. Medarbejderne er opmærksomme på, at afløserne skal orientere sig i besøgsplanen, inden de går ind til beboere, de ikke har kendskab til.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne beskriver, at det er social- og sundhedsassistenterne og sygeplejersker, der udarbejder handlingsanvisningerne. Handlingsanvisninger oprettes på sundhedslovsydelser, som fx sårpleje og medicindispensering samt på servicelovsydelser, som fx klippekort, ekstra rengøring, døgnblokke og tværfaglig konference. Medarbejderne har fokus på at henvise til VAR-portalen og at sikre, at handlingsanvisningerne er udarbejdet i et detaljeret og handlevejledende sprog.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for og anvender besøgsplanen, som den er tiltænkt, og at medarbejderne har viden om udarbejdelse og anvendelse af handlingsanvisninger.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	På baggrund af observationer og en beboers udsagn om renholdelse af hjælpemidler spørger tilsynet ind til medarbejdernes arbejdsgang på området. Medarbejderne beskriver, at de ikke har kendskab til en tydelig arbejdsgang, og ikke har en fast struktur for renholdelsen. En medarbejder oplever, at det kan være svært at finde tid til renholdelse af hjælpemidler, mens en anden medarbejder mener at huske, at det er nattevagtens opgave.
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne efterlyser en tydelig arbejdsgang for renholdelse af beboernes hjælpemidler.	

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 2022" 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 strukturet 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 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 2022". 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 i 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 - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Tak for tilsynsrapport - dejligt at besøget gik så godt

Jeg har ingen kommentarer til fejl.

Det undrer mig at der står særdeles tilfredsstillende så mange gange og at vi samlet bliver vurderet til kategori 3

Jeg tænker at det er meget konkrete opgaver vi har ud fra jeres bemærkninger.

Bortset fra beboer, der udtrykker utilfredshed, hvilket jo er en mere kontinuerlig indsats

Med venlig hilsen

Helle Ravn
Forstander
BispebjergHjemmet

BDO:

Ingen tvivl om, at der på flere områder kan konstateres særdeles tilfredsstillende forhold, men det er samtidigt tilsynets vurdering, at der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats, jf. vurderingsskalaen, og derfor gives den samlede vurdering "Tilfredsstillende" og de deraf afledte anbefalinger.

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 plejecentre, 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.