



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Bispebjerghjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn
Marts 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger.....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger.....	6
3. Datagrundlag.....	8
3.1 Interview med ledelsen.....	8
3.2 Observationsstudier.....	10
3.3 Interview med borgere.....	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere.....	18
4. Tilsynets formål og metode.....	22
4.1 Formål.....	22
4.2 Metode.....	22
4.3 Vurderingsskema.....	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	23
5. Yderligere oplysninger.....	24
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer.....	25
Om BDO.....	26

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 06

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

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 8. marts 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier hos to beboere
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og fire social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn.

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

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Bispebjerghjemmet har iværksat tilfredsstillende tiltag, som generelt understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er dog tilsynets vurdering, at der på baggrund af tilsynets observationer fortsat skal arbejdes med kvalitetsområderne. Det er tilsynets vurdering, at Bispebjerghjemmet er i god proces med de relevante områder, og at der arbejdes med de relevante områder i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.

Dertil vurderer tilsynet, at Bispebjerghjemmets organisering på meget tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet, som plejehjemmet har arbejde målrettet på at genindføre, hvortil plejehjemmet fortsat er i proces med at sikre endelig struktur og afvikling, bl.a. i relation til mikro-læringsforløb.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en særdeles tilfredsstillende respektfuld og venlig kommunikation, som i høj grad er tilpasset beboernes vaner og ønsker. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau. Medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den personlige pleje, herunder vedtagelsen af de hygiejniske retningslinjer, leveres mindre tilfredsstillende. Dertil vurderes det, at leveringen af en blæreskylning ikke leveres i overensstemmelse med procedure på området, hvilket i værste fald kan påføre beboeren en infektion. Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte udføres efter de relevante faglige retningslinjer.

I forhold til Bispebjerghjemmets fællesarealer vurderer tilsynet, at de er ryddelige og rengjort på særdeles tilfredsstillende vis, og at indretningen imødekommer målgruppens behov, og at de indbyder til socialt samvær. Det vurderes ligeledes, at der foregår en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i meget tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet. En enkelt beboer har en oplevelse af mindre meningsfuld beskæftigelse, der påvirker vedkommendes livskvalitet.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne er veltilpassede og soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte, fraset en enkelt bolig med behov for rengøring.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med den oplevede kontinuitet i deres pleje, men to beboere vurderes til at være generede af deres oplevelse af mange afløsere og vikarer. 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.

Det er tilsynets vurdering at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet, variation og serveringstidspunkt. Tilsynet vurderer, at beboerne har høj grad af mulighed for at ytre sig i forhold til maden, der serveres. Det er dog tilsynets vurdering, at tre beboere oplever stemningen ved måltidet som utilfredsstillende, og at de har mindre positive oplevelser af madens kvalitet

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboerne inddrages i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde, på særdeles tilfredsstillende vis, understøtter kvaliteten i beboernes forløb. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i relation til plejen og dokumentationsarbejdet, herunder ved ændringer i beboernes helbredstilstande. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og hvorledes redskaberne kan anvendes i praksis i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes og ajourføres.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på Bispebjergjhemmet:

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at Bispebjergjhemmet har igangsat rette tiltag, og at de er i god proces med relevante områder, men på baggrund af tilsynets observationer skal der fortsat arbejdes med kvalitetsområderne.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at Bispebjergjhemmet fortsætter indsatser og tiltag for at komme i mål med kvalitetsområderne.

Tilsynet bemærker, at hjælpen til den personlige pleje leveres på en mindre tilfredsstillende måde, da varetagelsen af de hygiejniske retningslinjer er utilstrækkelige.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen omgående iværksætter målrettede indsatser, som sikrer, at alle medarbejderne har kendskab til, udviser forståelse for og efterlever de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet bemærker at den delegerede opgave i forbindelse med observationsstudiet ikke leveres i overensstemmelse med procedure på området.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen omgående iværksætter målrettede indsatser, som sikrer medarbejdernes kvalifikationer og ansvar for udførelse af de opgaveoverdragede sundhedslovsydelsers.

Tilsynet bemærker, at en enkelt beboer har en oplevelse af mindre meningsfuld beskæftigelse, der påvirker vedkommendes livskvalitet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer opfølgning på den konkrete beboers oplevelse af at bo på Bispebjergjhemmet.

Tilsynet bemærker, at en enkelt bolig trænger til rengøring.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at den konkrete bolig bliver tilset og rengjort.

Tilsynet bemærker, at enkelte beboere vurderes til at være generede af deres oplevelse af mange afløsere og vikarer.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter deres fokus på at sikre en grundig introduktion og oplæring af vikarer, så de er bekendte med beboernes behov for pleje og støtte.

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 fortsat fastholder fokus på at øge beboernes tilfredshed med maden, og at de fortsætter arbejdet med principperne for 'Det gode måltid'.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Bispebjerghjemmet modtog ved sidste års tilsyn anbefalinger relaterede til organisering/ kvalitetsudvikling, introduktion og oplæring af vikarer og forstyrrelser fra arbejdstelefon. Dertil anbefalinger i forhold til medarbejdernes faglige kompetencer, herunder de hygiejniske retningslinjer, kendskab til retningslinjer for genoplivning og værdig kommunikation. I relation til beboernes oplevelser blev der givet anbefalinger på mad og måltidsområdet og i forhold til en konkret beboers oplevelse af at bo på Bispebjerghjemmet.

Lederen af Bispebjerghjemmet fortæller, at sidste år har været præget af en del sygdom, hvilket har medført, at Bispebjerghjemmet har fået hjælp fra Københavns Kommunes konsulenter. Lederen fortæller, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne både fra kommunens konsulenter, og fra ledernes side, og at der er planlagt evaluering på handleplanerne i marts 2024.

Lederen fortæller, at Bispebjerghjemmet i løbet af 2023 har reorganiseret deres mødestruktur, så der nu er en fast struktur for møder, undervisning og faglige fora, der medvirker til gode muligheder for faglig sparring, undervisning og kvalitetsudvikling.

Lederen fortæller, at man på Bispebjerghjemmet har udfærdiget et 'Basisprogram' til vikarer og afløsere, der indeholder en dagsplan med dagens faste rutiner og mødestrukturer samt forklaring på, hvordan vikaren skal orientere sig i Cura. Dette 'Basisprogram' skal afhjælpe vikarer og afløsere, så det er nemt at orientere sig og holde fokus på borgerne.

Ledelsen fortæller, at problemstillingen omkring reduktion af forstyrrelser fra arbejdstelefonerne er bragt videre i arbejdsmiljøgruppen. Arbejdsmiljøgruppen, der består af arbejdsmiljørepræsentanter og ledere, skal drøfte løsninger til at mindske forstyrrelser i løbet af dagen, og i medarbejdernes tid med beboerne. Arbejdsgruppen, har blandt andet undersøgt forskellige tekniske løsninger, så mængden af opkald på den enkelte arbejdstelefon nedsættes.

Bispebjerghjemmet arbejder med medarbejdernes faglige kompetencer samt deres kendskab til både retningslinjer for hygiejne og stillingtagen til genoplivning på flere fronter. Lederen beskriver, at der blandt andet systematisk er organiseret faglige fora med 'mikro-læringsforløb' initieret af konsulenter fra Københavns Kommune, hvor der undervises i f.eks. hygiejne og brug af værnemidler, demens eller forflytninger. Derudover er alle sygeplejестillinger besat, og sygeplejerskerne er ressourcepersoner inden for hygiejne, medicin og dokumentation og UTH-ansvarlige i egne afdelinger. Lederen fortæller, at der ligeledes på afdelingsmøderne italesættes kommunens retningslinjer for samtale med beboerne omkring deres ønsker for genoplivning.

Lederen beskriver, at maden og måltiderne på Bispebjerghjemmet har været diskuteret indgående i løbet af det sidste år. Køkkenet på Bispebjerghjemmet er Københavns Kommunes test-køkken, og de skal blandt andet afprøve retter med øget mængde af grøntsager, for dermed at nedsætte den samlede udledning af CO2. Dette er beskrevet i introduktionspjecen omkring Bispebjerghjemmet, der udleveres til alle beboerne, inden de flytter ind, og det italesættes som et vilkår for maden, der serveres. Lederen beskriver, at der er et stort fokus på beboerdemokrati i form af beboerråd og kostgrupper, hvor kritik og forslag til maden bliver

diskuteret. Lederen beskriver, at hun ligeledes to gange ugentligt spiser med i afdelingerne for at lytte til beboernes mening om maden.

I forhold til den sidste anbefaling, som omhandlende en konkret beboersag, er der taget hånd om denne problemstilling umiddelbart efter sidste tilsyn. Der er i den forbindelse skabt læring på området, hvor der fremadrettet nu er individuelle samtaler og opfølgninger med hver enkelt beboer og dennes pårørende. Der er ligeledes samarbejde med både frivillige besøgsvenner til beboerne og kommunens pårørendevejleder, alt sammen for at sikre en god indflytning og et godt hverdagsliv på BispebjergHjemmet.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Lederen fortæller, at de på BispebjergHjemmet har særligt fokus på medicin og opgaveoverdragelse. Lederen fortæller, at der bl.a. i UTH-arbejdet arbejdes med en form for hændelsesanalyser af de utilsigtede hændelser, der bliver indberettede. Lederen fortæller, at det ikke behøver at være alvorlige hændelser, men at mindre fejl i medicinhåndteringen eller misforståelser i opgaveoverdragelsen bearbejdes ved hjælp af hændelsesanalyser for at skabe læring blandt medarbejderne.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at ledelsen på BispebjergHjemmet har iværksat tilfredsstillende tiltag, som generelt understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er dog tilsynets vurdering, at der på baggrund af tilsynets observationer fortsat skal arbejdes med kvalitetsområderne. Det er tilsynets vurdering, at BispebjergHjemmet har igangsat rette tiltag, og at de er i god proces med relevante områder.

Det er tilsynets vurdering, at BispebjergHjemmet arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Lederen fortæller, at der er etableret et årshjul med f.eks. brandøvelser, MED-møder, arbejdsmiljøgruppemøde og andre faste initiativer, der skal sikre en fast struktur for kvalitetsarbejdet året rundt.

Den nye mødestruktur på BispebjergHjemmet skal ligeledes understøtte løbende information, undervisning og dialog med medarbejderne.

Lederen fortæller, at der er planlagt daglige tavlemøder både om morgenen og om eftermiddagen for at sikre en god overlevering mellem vagtlagene. Hver formiddag afholdes formiddagsmøder, hvor der er faglige drøftelser omkring beboerne og opfølgning fra tavlemøderne. Lederen beskriver, at formiddagsmøderne en gang om måneden erstattes med et fællesmøde, hvor faglige emner drøftes, og undervisning bliver afholdt.

Københavns Kommunes konsulenter vil i løbet af 2024 fortsætte med indsatserne omkring 'mikro-læringsforløb', der skal medvirke til at fastholde medarbejdernes kompetenceudvikling.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at Bispebjerghjemmets organisering på meget tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet, som plejehjemmet har arbejdet målrettet på at genindføre, og plejehjemmet er fortsat i proces med at sikre endelig struktur og afvikling, bl.a. i relation til 'mikro-læringsforløb.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Lederen har ingen ønsker til området

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen banker på døren, og præsenterer sig ved navn. Der hilses med et venligt godmorgen til beboeren. Medarbejderen fører en sparsom, men målrettet dialog, som omhandler plejereleterede emner. Medarbejderen benytter beboerens fornavn, og kommunikerer i en venlig og respektfuld tone. Medarbejderen har en rolig adfærd, og fokuserer på at imødekomme beboerens kropssprog og smil.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen hilser beboeren godmorgen, præsenterer sig, og spørger ind til, om beboeren har sovet godt og haft en god weekend. Det er tydeligt, at medarbejderen har et indgående kendskab til beboerens liv, hvilket kommer til udtryk, da medarbejderen spørger ind til beboerens tidligere arbejde som chauffør. Der er en humorfyldt og livlig dialog mellem medarbejderen og beboeren omkring beboerens oplevelser fra tidligere arbejdsliv.

Medarbejderen inddrager beboeren respektfuldt i plejen ved at benytte sig af pauser og gentagelser i kommunikationen, hvor det observeres, at beboeren føler sig set og hørt. Beboeren reagerer positivt på medarbejderens kommunikation, og begge virker til at nyde den gode samtale.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner, f.eks. er indsatsen planlagt til et tidspunkt, som passer beboeren.

Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren i plejesituationen. Medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren nikker og siger 'ja'.

Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse information til beboeren, så beboeren er inddraget på relevant vis, f.eks. spørges beboeren ind til tøjvalg, hvor medarbejderen viser beboeren to muligheder, og beboeren udpeger det tøj, der ønskes for dagen.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen sikrer beboerens medindflydelse af plejesituationen ved kontinuerligt at fortælle beboeren om det næste trin i den personlig pleje, f.eks. ved at fortælle beboeren, hvornår det elektroniske vendelagen benyttes.

Medarbejderen udfører plejen ud fra beboerens behov og med kendskab til beboerens vaner og ønsker, f.eks. fortæller beboeren; *'jeg er jo morgenmenneske, da jeg var tidligt oppe som chauffør'* hvortil medarbejderen fortæller beboeren, at det er årsagen til, at han er en af de første beboere, der hjælpes op om morgenen.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Beboeren har kun få ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, f.eks. guider medarbejderen beboeren til at starte bevægelsen og vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne samt løfte benene i forbindelse med, at beboeren får strømper på.

Medarbejderen anvender igennem hele forløbet guidning for at understøtte beboerens ressourcer. Medarbejderen tilpasser guidningen til beboeren, så beboeren kan medvirke til plejen i det omfang beboeren formår.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen inddrager den rehabiliterende tilgang gennem hele plejesituationen. Beboeren har en del ressourcer, og medarbejderen inddrager disse på relevant vis. Medarbejderen guider f.eks. til påklædning af bukser i sengen, hvor beboeren deltager aktivt i vendinger og løft af ben. Medarbejderen laver små jokes med beboeren, tilpasset beboerens humor og sindelag. Dette understøtter beboerens medvirken til plejen. For eksempel fortæller beboeren, at der ugen før var en elev, der vaskede beboeren i ansigtet og på hele kroppen. Beboeren og medarbejder griner sammen, og beboeren siger; *'Det kan jeg jo godt selv - men det var dejligt'*.

Efter nedre hygiejne i sengen varetager beboeren selv øvre hygiejne med vask og tandbørstning ved vasken på badeværelset.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en særdeles tilfredsstillende respektfuld og venlig kommunikation, der i høj grad er tilpasset beboernes vaner og ønsker.

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:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn.

Organisering af arbejdet	<p>Medarbejderen har desuden en affaldsspand inden for rækkevidde. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde. Liftsejl og kørestol er placerede hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal anvendes i forløbet.</p> <p>Plejen udføres i en rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til, at beboeren har få ressourcer. Plejen gennemføres i en logisk rækkefølge, som sikrer, at der er nærvær med beboeren samtidig med, at plejen udføres.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen klargør et plejebord med alle remedier på badeværelset, som herefter køres ind i soveværelset. Den nedre pleje foretages i sengen, og derefter foregår den øvre pleje på badeværelset, mens beboeren sidder i sin kørestol. Denne dag skal beboeren have foretaget blæreskyldning, hvor der er ventetid mellem blæreindskyldning og -udskyldning. Ventetiden benytter medarbejderen hensigtsmæssigt til lettere oprydning, og medarbejderen klargør til øvre hygiejne for beboeren. Medarbejderens telefon ringer et par gange, men medarbejderen besvarer ikke opkaldet, og beboeren generes ikke af lyden. Medarbejderen forklarer efterfølgende, at det er en aftale mellem medarbejderne, at man kun forstyrrer hinanden efter morgenplejen, så beboerne oplever mest mulig ro og nærvær.</p>
--------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p>Emne: Praktisk støtte</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u></p> <p>Tilsynet foretager kun observation af oprydningen mellem den øvre og nedre pleje. Øvrige opgaver, såsom sengeredning, udluftning og oprydning, varetages efter, at tilsynet har forladt boligen.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u></p> <p>Tilsynet observerer oprydning i forbindelse med plejesituationen, de øvrige praktiske opgaver varetages af medarbejderen, efter tilsynet har forladt boligen.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren får tilbudt øvre og nedre hygiejne i sengen.</p> <p>Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed, og dækker beboeren til med et håndklæde. Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens tørre hud på benene, og smører beboerne ind i creme. Beboeren støttes herefter med påklædningen.</p> <p>Herefter forflyttes beboeren med loftlift til kørestolen, hvortil medarbejderen sikrer sig, at beboeren sidder godt. Beboeren køres ud på badeværelset, og støttes af medarbejderen til mundpleje.</p> <p>Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse. Tilsynet observerer, at medarbejderen ikke varetager korrekt skift af handsker mellem uren og ren procedure, så medarbejderen bl.a. rører ved fjernbetjening til beboerens seng, og børster beboerens protese med handsker, der har været</p>

anvendt til personlig pleje. Der udføres desuden ikke den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Beboeren får hjælp til nedre hygiejne og blæreskylning i sengen, mens den øvre hygiejne varetages af beboeren selv på badeværelset.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og engangshandsker. Vaskebalje fores med en plastikpose. Beboerens blufærdighed sikres med et håndklæde, lagt disket over de nedre regioner. Medarbejderen udfører nedre hygiejne på korrekt vis, hvor der vaskes fra rent til urent. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke skifter handsker korrekt mellem uren og ren procedure, så medarbejderen rører ved fjernbetjeningen til vendelagenet med urene handsker, uden at fjernbetjeningen efterfølgende afsprittes.

Efter endt nedre hygiejne udføres korrekt handskeskift og håndhygiejne, hvorefter medarbejderen klargør beboeren til blæreskylning ved at vende beboeren i sengen og tilrette bleen, så beboeren ligger behageligt. Tilsynet observerer, at medarbejderen ikke udfører korrekt handskeskift og håndhygiejne, inden tilkobling af skyllevæske til kateterstuds. Tilsynet bemærker ligeledes, at medarbejderen ikke udfører korrekt håndhygiejne efter kateterskyl, inden påsætning af ren kateterpose til kateteret. Denne mangel på korrekt håndhygiejne og handskeskift udgør en risiko, da kateteret har direkte adgang til beboerens blære, hvilket kan påføre beboeren en infektion.

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den personlige pleje, herunder vedtagelsen af de hygiejniske retningslinjer, leveres mindre tilfredsstillende.

Dertil vurderes det, at leveringen af blæreskylning ikke leveres i overensstemmelse med procedure på området, hvilket i værste fald kan påføre beboeren en infektion.

Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte udføres efter de relevante faglige retningslinjer.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p>Emne: Fællesarealer</p>	<p>Tilsynet observerer, at Bispebjerghjemmets afdelinger er lyse og indbydende indrettede med spisestuer og opholdsrum, der er behagelige at være i. Flere steder er der pyntet op til påske med påskeliljer og papirklip. I flere af afdelingernes køkkener sidder beboere og spiser morgenmad og hyggesnakker, og enkelte steder sidder en medarbejder med og hjælper til med maden.</p> <p>I en afdeling observerer tilsynet en urolig beboer. En medarbejder følges med beboeren, og taler beroligende om dagens gøremål. Medarbejderen tilbyder beboeren en kop kaffe i en blød stol, og beboeren falder til ro.</p> <p>Kommunikationen mellem medarbejdere og beboere er behageligt afdæmpet og hjemlig, f.eks. tales der om kvindernes kampdag. En medarbejder fortæller om en oplevelse, der bibringer smil, og virker til at skabe erindringer hos beboerne.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Tilsynet observerer, at der på opslagstavlerne i afdelingerne hænger oversigter over aktiviteter, såsom fællessang, filmklub, banko, børnehavesbesøg, herreklub og busture. Der hænger ligeledes en plakat fra en teaterforestilling, der blev afholdt ugen før tilsynet på Bispebjerghjemmet.</p>

I tidsrummet for tilsynet ses der ingen aktiviteter, men på aktivitets sedlen på afdelingens opslagstavle bemærkes det, at der er eftermiddagsaktiviteter i caféen med billard og brætspil sammen med Bispebjerg hjemmets aktivitetsmedarbejder.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Bispebjerg hjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på særdeles tilfredsstillende vis, og at indretningen imødekommer målgruppens behov, og indbyder til socialt samvær. Det vurderes ligeledes, at der foregår en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne.

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 har interviewet otte beboere.</p> <p>Beboerne beskriver, at de trives på Bispebjerg hjemmet, hvor syv ud af otte beboere særligt fremhæver medarbejdernes venlighed, omsorgsfuldhed og imødekommethed.</p> <p>Beboerne fortæller generelt, at de er trygge ved at bo på Bispebjerg hjemmet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Nogle gange er jeg utryg om natten - men så trykker jeg på min nødhjælpsknap, og så kommer de og kigger til mig'.</i> • <i>'Jeg har brugt min nødknap mange gange, de kommer forholdsvis hurtigt, det gør mig tryg'.</i> • <i>'Jeg har det godt, jeg er tryg, man kan tage bad under opsyn af en medarbejder og være sammen med de andre beboere'.</i> <p>En enkelt beboer nævner, at der før var mulighed for at være med i forskellige praktiske opgaver i afdelingen, hvilket beboeren oplevede gav stor livskvalitet i dagligdagen. Desværre beskriver beboeren, at det ikke længere er muligt at udføre disse opgaver, hvilket beboeren er ked af. Beboeren fortæller, at medarbejderne har forsøgt at finde opgaver, der var mulige for beboeren at udføre, men beboeren finder ikke helt samme glæde og livskvalitet som før.</p>
<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Syv beboere udtrykker, at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag. En beboer har svært ved at besvare spørgsmålet.</p> <p>Flere af beboerne fortæller, at de er med i forskellige beboerudvalg, og at de deltager i 'Husmøder'.</p> <p>F.eks. fortæller en beboer, at hun er formand for afdelingens beboerråd. Under interviewet kommer beboeren i tanke om, at der skal indgives ønsker til næste måneds måltider til næste madgruppemøde, hvilket beboeren skal huske at tale med de andre beboere om til frokost.</p>

Tilsynets samlede vurdering -2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i meget tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at en enkelt beboere har en oplevelse af mindre meningsfuld beskæftigelse, der påvirker vedkommendes livskvalitet.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Alle otte beboere fortæller, at de modtager den pleje og støtte, de har behov for. Fire beboere klarer selv den daglige personlige pleje, men de modtager hjælp eller støtte til det ugentlige bad. Flere af beboerne oplever, at de blot kan bede om hjælp, hvis de får brug for mere hjælp. Alle beboerne beskriver, hvordan medarbejderne lytter til deres ønsker, og at de støtter dem i at gøre mest muligt selv under plejen. Flere beboere beskriver samtidigt, hvordan de selv ønsker at anvende deres ressourcer aktivt, så længe de kan. F.eks. beskriver en af beboerne med stolthed i stemmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg gør alting klar til badet, så de skal bare vaske mig og hjælpe mig med sæbe på kluden, og der er mange af medarbejderne, der er glade for, at jeg gør tingene parat'.</i> <p>Beboerne giver udtryk for, at de ved, hvor de kan henvende sig ved utilfredshed. Alle beboerne henviser til, at de vil tale med enten kontaktpersonen, den lokale afdelingsleder eller den øverste ledelse på Bispebjerghjemmet. To af beboerne beskriver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Hellere gå til hoved end til halen'.</i> • <i>'Ja! Afdelingslederen kan vi altid tale med'.</i>
<p>Observation</p>	<p>Beboernes boliger og hjælpemidler vurderes generelt tilstrækkeligt renholdte i henhold til den enkelte beboers livsstil. En enkelt bolig fremstår med urent gulv, hvor der observeres krummer og madrester. Beboeren forklarer, at han selv laver al sin mad i boligen, men beboeren har svært ved at smøre sine madder, hvilket gør, at der kommer mange krummer på gulvet.</p> <p>Beboerne fremstår alle soignerede og veltilpasse, svarende til habitus, hvilket ligeledes er tilfældet for de beboere, som tilsynet observerer på fællesarealerne.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Seks ud af otte beboere giver udtryk for, at de oplever kendte medarbejdere, der hjælper dem i deres hverdag. Generelt fortæller beboerne, at de oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker. Enkelte beboere oplyser, at der indimellem kommer afløser/vikarer, men at dette ikke har betydning for kvaliteten af hjælpen.</p> <p>To beboere giver udtryk for utilfredshed med det skiftende personale. En beboer har oplevet at skulle guide vikaraftenvagten til, hvor service findes i afdelingen, og hvordan aftensmåltidet plejer at forløbe. Som beboeren beskriver det:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Der er mange vikarer, og så er kvaliteten også derefter!'.</i> <p>En anden beboer giver udtryk for det utilfredsstillende i forhold til at have skiftende medarbejdere, og beskriver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg er ikke så glad for afløserne - nogle er søde, men andre siger ikke engang, hvad de hedder'.</i>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte, fraset en enkelt bolig med behov for rengøring.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med den oplevede kontinuitet i deres pleje, men to beboere vurderes til at være generede af deres oplevelse af mange afløsere og vikarer.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

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 og personlige grænser respekteres, men også, at der er en gensidig respekt imellem medarbejdere og beboere.

Beboerne beskriver blandt andet:

- *'De taler pænt, og i det store hele er de søde og flinke, og de har fin respekt for mit privatliv - jeg har været ked af det på det sidste (pga. dødsfald i familien) og de trøster mig'.*
- *'De er meget søde - og de er gode til at vise respekt, jeg vil nemlig altid gerne have min dør lukket pga. røglugt fra cigaretter ude fra gangen'.*

Emne:

Muligheder for at være social

Beboerne fortæller samstemmende, at der er gode muligheder for at være social, og at de deltager i forskellige aktiviteter på BispebjergHjemmet.

Beboerne nævner blandt andet:

- *'Der er banko og fællessang, der er flere aktiviteter. Men jeg kommer ikke til alt. Men når aktivitetsmedarbejderen kører ture ud af huset, så skal jeg med'.*
- *'Der er musik i afdelingen hver 14. dag. I caféen er der underholdning af og til. Det kan være at se billeder eller teater'.*
- *'Nede i træningssalen er der både cykler og bordtennis. Jeg har været rigtig god til bordtennis engang, og nu kan jeg undervise de andre'.*

En enkelt beboer nævner, at det er lidt svært at finde nogen at tale med, da en del beboere har kognitive og fysiske funktionsnedsættelser. Beboeren fortæller imidlertid, at vedkommende i stedet har kontakt med andre uden for plejehjemmet, herunder venner, familie eller medarbejderne.

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 varierende og meningsfulde aktiviteter samt mulighed for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Halvdelen af de adspurgte beboere er tilfredse med maden, der bliver serveret på BispebjergHjemmet, og de fortæller, at de er vidende om, at køkkenet har fokus på klimavenlig mad.

Fire beboere er dog utilfredse med maden. En beboer beskriver, at maden ikke smager af meget:

- *'Jeg synes, at de skulle oppe sig med maden - den er ikke varm, og den smager hverken af fugl eller fisk.'*

En anden beboer beskriver madens kvalitet ved, at de gule ærter er for faste og indeholder for mange grøntsager:

- *'Den kunne godt være bedre - man spiser sgu ikke gule ærter med en gaffel... det var en gang blandingsgods.'*

En tredje beboer bryder sig ikke om de mange grøntsager og få traditionelle kødretter:

- *'Maden er ikke god. Den er for moderne og politisk korrekt. Jeg vil gerne have flere gammeldags retter.'*

En fjerde beboer mener ikke, at kvaliteten eller variationen af maden er i orden:

- *'Det veksler med kvaliteten af maden. Der skal snart være beboermøde, hvor vi taler om maden. Den er ensformig og varierer i kvaliteten. Nu får vi varm mad til frokost - det synes jeg er upassende.'*

Trods ovenstående beklagelser af kvaliteten oplever beboerne generelt mulighed for medbestemmelse i forhold til den mad, der serveres på BispebjergHjemmet.

Flere beboere beskriver, at de deltager i madgruppemøder med køkkenet, og at de har oplevelser af, at der bliver lyttet til deres ytringer. En enkelt beboer beskriver dog, at han ikke er vidende om, at der kan ønskes retter.

Enkelte beboere spiser i egen bolig, og deltager ikke i fællesspisningen.

De fleste beboere beskriver fællesspisningen som hyggelig, og de interviewede beboere oplever en god stemning til måltiderne.

Nogle af beboerne beskriver:

- *'Det er ligesom stilleleg til frokost. Men om aftenen hygger vi os med musik, og medarbejderne sidder med ved bordet.'*
- *'Det er faktisk meget hyggeligt, jeg har nogle gode naboer at tale med.'*

To beboere oplever måltiderne som meget stille, og beboerne beskriver: :

- *'Der er stille som et gravkammer. Nogle gange råber en af naboerne op. Medarbejderne sidder ikke med ved bordet - det ville ellers være hyggeligt.'*
- *'Man passer sig selv og spiser. Enhver er sig selv nærmest, og der sidder ikke medarbejdere med. Der var god stemning engang, det er der ikke mere.'*

Tilsynets samlede vurdering - 3

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet, variation og serveringstidspunkt. Tilsynet vurderer, at beboerne har høj grad af muligheder for at ytre sig i forhold til maden, der serveres. Det er dog tilsynets vurdering, at tre beboere oplever stemningen til måltidet som utilfredsstillende, og at de har andre mindre positive oplevelser af madens kvalitet.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:
Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne fortæller, at de har oplevet en stor udskiftning af ledere og medarbejdere de sidste par år. Bispebjerghjemmet har derfor et stort fokus på at ensrette arbejdsgange og vejledninger på tværs af huset, så alle følger Københavns Kommunes retningslinjer.

Medarbejderne fortæller ligeledes, at der er fokus på medicinhåndtering og dokumentation, og at disse områder prioriteres højt. Bispebjerghjemmet modtager undervisning i medicinhåndtering fra et konsulentteam fra kommunen, og medarbejderne fortæller, at der blandt andet er overvejelser om at etablere et medicinum med mulighed for ro.

Medarbejderne fortæller, at der i enkelte afdelinger, hvor der er mange beboere med demenssygdomme, er etableret samarbejde med demensrejseholdet fra Københavns Kommune. Medarbejderne fortæller, at der er planer om at starte forløb omkring beboerne, hvor der f.eks. er behov for pårørendevejledere eller demensvejledere.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:
Kommunikation

Medarbejderne fortæller, at de lægger stor vægt på en høflig og respektfuld kommunikation, der tilrettelægges individuelt efter den enkelte beboers vaner og kommunikationsevne. Medarbejderne beskriver, at de arbejder professionelt med deres kommunikation, og de sikrer god kommunikation ved at tale i øjenhøjde med beboerne på en anerkendende og rolig måde.

Medarbejderne beskriver, at de opfatter beboernes bolig som beboerens hjem, og derfor banker de på og spørger om tilladelse til at komme ind i boligen.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne beskriver, at de i høj grad inddrager beboerne, og at de har fokus på at bevare beboernes ressourcer i den daglige pleje, alt efter hvad beboerne evner og har behov for. Nogle medarbejdere sætter sig sammen med beboerne, og udfylder besøgsplanen sammen med dem. Derved kan beboerne selv forklare, hvad de er vant til, og hvordan de ønsker at blive hjulpet. Medarbejderne observerer beboerne efter indflytning, især hvis beboerne ikke er i stand til at kommunikere verbalt. Medarbejderne holder øje med beboernes kropssprog og mimik for at forstå deres behov og ønsker. Medarbejderne inddrager ligeledes de pårørende i forhold til beboernes vaner og ønsker.

Medarbejderne fortæller, at mange beboere er aktive i beboerdemokratiet på Bispebjerghjemmet ved f.eks. at deltage i beboerråd og kostgrupper. Medarbejderne fortæller, at de understøtter beboernes deltagelse ved at sikre, at de deltager i de møder, de ønsker.

Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med klippekortordningen, f.eks. ved at eleverne tager på tur med beboerne.

<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de i høj grad forsøger at hjælpe beboerne til at forblive selvhjulpne eller til at bevare deres ressourcer. Medarbejderne fortæller, at der er ansat både fysioterapeuter og ergoterapeuter, der blandt andet deltager til de tværfaglige møder hver anden uge, og som træner med beboerne ved behov. Medarbejderne fortæller, at de oplever, at det giver beboerne glæde, når de har mulighed for at deltage aktivt i deres liv og hverdag, da det øger beboernes livskvalitet.</p> <p>Medarbejderne kommer med flere eksempler på, hvordan de i samarbejdet med fysioterapeuten har fået genoptrænet beboere til at gå selvstændigt til måltidet eller styrket beboeres evne til at forflytte sig selvstændigt.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de kan se beboernes aftaler omkring genoplivning med egen læge på forsiden af journal i Cura og på e-tavlerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller om vigtigheden af at være professionel i dialogen med beboerne og at afstemme, om beboerne er klar til samtalen om livets afslutning. Medarbejderne fortæller, at det er en fast del af indflytningssamtalen eller ved første samtale med plejehjemslægen at tale om genoplivning. Nogle beboere er klar til samtalen, når de flytter ind, andre vil gerne vente eller drøfte det med deres pårørende.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at der er fast mødestruktur hver dag med både tavlemøder morgen og eftermiddag samt opsamlingsmøder, hvor der koordineres mellem medarbejderne. Medarbejderne beskriver, at formiddagsmøderne er tværfaglige, da både terapeuter, sygeplejersker og ledere deltager. Medarbejderne beskriver, at alle faggrupper bidrager til møderne, hvor beboernes tilstande og behov drøftes for tilsyn af f.eks. en ergoterapeut til dysfagiscreening.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er en fast arbejdsgang, når beboerne udskrives fra hospitalet. Sygeplejersken bliver inddraget, og medarbejderne gennemgår både tilstandsoverblikket i dokumentationen, og de eftertjekker medicinen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboerne inddrages i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde, på særdeles tilfredsstillende vis, understøtter kvaliteten i beboernes forløb.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p>Emne: Tryghed og sikkerhed</p>	<p>Medarbejderne redegør for faktorer med betydning for beboernes tryghed i hverdagen, hvor de beskriver at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbejde med faste kontaktpersoner. • Koordinere dagen, så der er kendte medarbejdere omkring beboerne.
--	--

- De benytter tryghedsskabende kommunikation, især til beboere med demens, ved f.eks. at kommunikere i et roligt stemmeleje og med berøringer og nærvær.

I forhold til det sundhedsfremmende og forebyggende arbejde beskriver medarbejderne at have fokus på nogle grundlæggende indsatser og daglige rutiner f.eks.:

- Daglige observationer af forandringer i beboernes tilstande ved at 'scanne' kroppen for rødme, tegn på tryk og sår og igangsætte relevante indsatser, som f.eks. trykaflastning, venderegime. TOBS mv.
- Faldforebyggelse ved at rydde op i beboernes boliger og på gangarealerne, så beboerne ikke falder over efterladte objekter.
- Hygiejne og anvendelse af værnemidler ved plejeopgaver. Der er fokus på korrekt handskebrug og på afspritning mellem handskeskift og korrekt håndvask til forebyggelse af smittespredning.
- Opmærksomhed på beboernes håndhygiejne ved f.eks. at sørge for god håndhygiejne, inden beboerne deltager i måltiderne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde 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, at de i forhold til at sikre en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af plejen uden unødige forstyrrelser laver konkrete aftaler med kollegerne. Det aftales, hvilke beboere man har ansvaret for, og det aftales, hvis en kollega plejer en særligt sårbar beboer, og måske får behov for hjælp. Endelig aftales det mellem medarbejderne at efterlade telefonerne udenfor boligen, hvis man skal ind til en beboer, som vil blive forvirret af opkald.

Ved ændringer i en beboers helbredstilstand beskriver medarbejderne, at en social- og sundhedsassistent udfører TOBS eller undersøger beboerens urin, og vedkommende kontakter en sygeplejerske, alt efter situationen, som bistår med den videre plan. Lægen kontaktes, hvis det skønnes nødvendigt.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne fortæller, at det er svært at skabe ro til dokumentation i hverdagen, hvorfor medarbejderne derfor arbejder med at lave aftaler med kollegerne, så det er muligt at få dokumenteret på skift. Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at dokumentere kort og præcist samt at hente sparring hos kolleger eller hos en sygeplejerske, hvis der opstår tvivl eller behov for hjælp.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne fortæller, at de har kendskab til KK-intra, og de beskriver, hvor de finder infektionsinstrukser og andre vejledninger, de benytter i deres hverdag.

Medarbejderne fortæller, at de benytter VAR, især hvis det er lang tid siden, at de har udført en procedure. Medarbejderne fortæller, at de ligeledes benytter videoer og tests til f.eks. læring og undervisning af elever. Medarbejderne fortæller, at Bispebjerghjemmets lokale instrukser ligger på Teams.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i relation til plejen og dokumentationsarbejdet, herunder ved ændringer i beboernes helbredstilstande. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og hvorledes redskaberne kan anvendes i praksis i hverdagen.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Medarbejderne oplyser, at det er kontaktpersonen, der er ansvarlig for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner.

Medarbejderne beskriver, hvordan der på BispebjergHjemmet anvendes en fast skabelon med overskrifter, når besøgsplanen udfyldes.

Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevvejledende beskrevet, og de redegør med eksempler på vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder særlige forhold, ressourcer, ønsker og behov.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes og ajourføres.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Observationer fra tilsynet er drøftet i forbindelse med ovenstående medarbejderinterview.

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

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

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

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

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

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

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

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 ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Tak for jeres besøg og tak for rapporten.

Jeg har en enkelt kommentar til rapporten.

I skriver:

Der er samtidigt ansat flere sygeplejersker, der skal være tovholdere inden for hygiejne, medicin og UTH.

Jeg har brug for at konkretisere at, der ikke er ansat flere sygeplejersker, men at vi har fået besat vore stillinger.

Afd. lederne er ansvarlige/tovholdere for hygiejne, medicin og dokumentation.

Sypl. skal være ressourcepersoner indenfor hhv. hygiejne, medicin og dokumentation - sygeplejerskerne er alle uth nøglepersoner, på egen afdeling.

Med venlig hilsen

Heidi Natalia Pihl
Forstander
BispebjergHjemmet

BDO:

Bemærkningen er taget til efterretning. Rapporten tilrettes, således at ordlyden nu lyder således:

BispebjergHjemmet arbejder med medarbejdernes faglige kompetencer samt deres kendskab til både retningslinjer for hygiejne og stillingtagen til genoplivning på flere fronter. Lederen beskriver, at der blandt andet systematisk er organiseret faglige fora med 'mikro-læringsforløb', initieret af konsulenter fra Københavns Kommune, hvor der undervises i f.eks. hygiejne og brug af værnemidler, demens eller forflytninger. **Derudover er alle sygeplejestillinger besat, og sygeplejerskerne er ressourcepersoner inden for hygiejne, medicin og dokumentation samt UTH-ansvarlige i egne afdelinger.** Lederen fortæller, at der ligeledes på afdelingsmøderne italesættes kommunens retningslinjer for samtale med beboerne omkring deres ønsker for genoplivning.

Om BDO

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

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.