

Tilsynsrapport

# Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Bispebjergghjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Maj 2016

# INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	11
3.4	gruppeInterview af medarbejdere	14
4.0	Tilsynets formål og metode	18
4.1	Formål og indhold	18
4.2	Metode	18
4.3	Vurderingsskala	19
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	19
5.0	Yderligere oplysninger	20
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	21
7.0	Bilag - formel høring	22

---

## 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 og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. 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.

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



“

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

# FORMALIA

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Bispebjerghjemmet, Tagensvej 186, 2400 København NV
<b>Leder</b>
Helle Ravn
<b>Antal boliger</b>
90 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 24. maj 2016
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets leder</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 8 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 sygehjælper, 2 social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Mette Norré Sørensen, Manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

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

### *Særdeles tilfredsstillende*

Tilsynet vurderer, at der er iværksat tiltag med henblik på opfølgning af anbefalingerne fra tilsynet i 2015.

Plejecentret arbejder med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet, og der prioriteres ud fra en bevidsthed om de kendte risikofaktorer, der findes på plejecentret. Organiseringen af kvalitetsarbejdet på plejecentret er tilrettelagt med udgangspunkt i at skabe en faglig kompetent medarbejdersammensætning gennem hele døgnet.

I observationsstudiet vurderer tilsynet, at kommunikationen med beboerne er respektfuld, imødekommende, støttende, guidende og i høj grad tager afsæt i beboernes situation. Medarbejderne er i stand til at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse i udførelsen af opgaver omkring beboeren. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at anvende en aktiverende og rehabiliterende tilgang og formår at få beboere med ganske få ressourcer medinddraget og stimuleret. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de nødvendige remedier til rådighed, dog bemærker tilsynet, at arbejdet er tilrettelagt således, at medarbejderne bliver forstyrret og afbrudt i udførelsen af hjælpen hos beboerne. Hjælpen til personlig pleje udføres efter gældende retningslinjer for hygiejne. Hjælpen understøtter beboernes behov for pleje og omsorg på en sundhedsforsvarlig måde.

Tilsynet vurderer, at der er et aktivt miljø og god stemning på fællesarealer. Disse fremtræder hyggelige og velindrettet med møbler, som er afstemt efter målgruppens behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad skaber rammer for socialt samvær, og der er fokus på, at beboerne vedligeholder deres funktionsniveau. Tilsynet bemærker dog, at vognen med det rene vasketøj, syner mindre hjemlig. Ligeledes bemærker tilsynet, at vasketøjsvognen ikke har den rehabiliterende effekt, som den er tiltænkt, idet det er svært for beboerne at se nummereringen på kurvene.

Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejecentret og får hjælp til at leve det liv, som ønskes. Beboerne oplever tryghed og respekt for deres selvbestemmelsesret. Beboerne får den hjælp, de har behov for og giver udtryk for, at hjælpen til såvel personlig pleje som praktisk støtte svarer til deres behov og forventninger. Beboerne oplever kontinuitet i plejen og har kendskab til kontaktpersonsordningen. Beboerne oplever respektfuld kommunikation.

Medarbejderne har kendskab til plejecentrets fokusområder. Medarbejderne er bevidste om at sikre en respektfuld og værdig kommunikation med beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres medindflydelse, samt hvorledes beboernes ressourcer medinddrages i hverdagen.

Medarbejderne medvirker til at skabe tryghed for beboerne, men oplever, at der ikke er mulighed for at tilrettelægge arbejdsdagen således, at unødige forstyrrelser undgås under en plejesituation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever dokumentationsarbejdet uproblematisk og har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger. Medarbejderne anvender døgn- og ugeplanen i det daglige arbejde og er bevidste om betydningen af at sikre ajourføring af denne.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos beboeren samt gruppeinterview med medarbejderne.

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

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne bliver forstyrret og afbrudt under udførelsen af plejen hos beboeren.</p> <p>Ved medarbejder-interviewet bemærker tilsynet, at medarbejderne ikke finder det muligt at planlægge et plejeforløb uden afbrydelser.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret har fokus på arbejdsgangene og får skabt nogle alternative og mere håndterbare løsninger, således at beboerne ikke oplever, at der er afbrydelser under et plejeforløb.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at vognen med det rene vasketøj syner mindre hjemlig. Ligeledes bemærker tilsynet, at hensigten med at vognen skal stå fremme virker mindre rehabiliterende, idet det er svært for beboerne at se nummereringen på kurvene.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret reflekterer over nuværende praksis i forhold til placering og formålet med tøjvognens tilstedeværelse.</p>

# DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til de enkelte målepunkter.

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>Plejecentret fik ved tilsynet i 2015 anbefalinger relateret til renholdelse af beboernes hjælpemidler og i forhold til at få beskrevet medinddragelse af beboernes ressourcer fyldestgørende i den sundhedsfaglige dokumentation. Leder fortæller, at i forhold til opfølgning på renholdelse af beboernes hjælpemidler er dette blevet italesat på plejemøderne. Ansvarsområdet ligger primært hos teamlederen og kontaktpersonen.</p> <p>I forhold til at få beskrevet beboernes ressourcer og inddragelse i døgn- og ugeplanerne, pointerer leder, at hele plejecentret arbejder med rehabilitering og medinddragelse på et højt plan. På den sundhedsfaglige dokumentation laves egenkontrol. To medarbejdere tjekker sammen en tredje medarbejders udarbejdede døgn- og ugeplan for på den måde at skabe refleksion og udvikling.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der er iværksat tiltag med henblik på opfølgning af anbefalingerne fra tilsynet i 2015.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>På plejecentret er der fokus på at bevare beboernes identitet, og hvordan ønsker og vaner bliver efterkommet i hverdagen.</p> <p>Leder beskriver tidligere projekt "Meningsfuld hverdag" som omdrejningspunktet og kernen for plejecentrets indsatser.</p> <p>Tilsynet får udleveret materiale omkring "Meningsfuld hverdag", hvor hovedoverskrifterne er;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitet og autonomi</li> <li>• Omgangstone</li> <li>• Samarbejde mellem beboer og kontaktperson</li> <li>• Samarbejde med pårørende</li> <li>• Hverdagsdemokrati</li> <li>• Fælles ansvar for gøremål og aktiviteter</li> <li>• Fleksible gøremål</li> </ul> <p>Leder fortæller om et nyt projekt, der er igangsat i forhold til indflytningsproceduren på plejecentret. Der er i den forbindelse blevet lavet en undersøgelse af de sidste 18 beboere, der er indflyttet på plejecentret. Her blev der spurgt ind til, hvorledes beboerne oplevede indflytningen. Ca. 90 % af beboerne har tilkendegivet, at det har været en god indflytning, men det har været svært i starten, blandt andet på grund af de mange nye informa-</p>

	<p>tioner og mennesker, som beboeren skulle møde inden for kort tid. Der arbejdes derfor målrettet med at få ønsker og vaner beskrevet og finde frem til en måde, der gør indflytningen endnu mere tryk.</p> <p>Ligeledes oplyser leder, at et hold medarbejdere arbejder med demens, forebyggelse af magtanvendelse, og hvordan der skal indberettes, hvis det er nødvendigt at benytte magt i plejen.</p> <p>Ligeledes er der fokus på livshistorien, og hvordan den benyttes til at skabe et meningsfuldt liv for beboeren.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?	<p>Der arbejdes systematisk med UTH, egenkontrol, dokumentation, og ernæringscreening.</p> <p>På plejemøderne er emnet urinvejsinfektioner i fokus for at afgrænse problematikken og finde tiltag og metoder for at forebygge på dette område.</p> <p>Mundpleje er ligeledes et fokusområde, der arbejdes med i samarbejde med kommunens tandpleje.</p> <p>Der har været embedslægetilsyn i år, men der er ikke kommet tilbagemelding endnu.</p> <p>Forebyggelse af indlæggelser er ligeledes et fokusområde, der er opmærksomhed på. Der er to tværgående sygeplejersker, som altid har kontakten i forhold til ind- og udskrivelser. BispebjergHjemmet samarbejder med BBH og 3 plejecentre om at forbedre kommunikation mellem sektorerne i forbindelse med indlæggelser og udskrivelser..</p> <p>Leder fortæller, at der er mange forskellige indlæggelsesårsager på plejecentret, men at der er fokus på at sikre, at der ikke forekommer årsager til indlæggelser, der kan behandles i eget regi.</p> <p>Personaleomsætningen er stabil, alle afløsere bliver fastansat, når de er kommet i et fast rul.</p> <p>Sygefraværet er på 11,5 %, fraværet bliver italesat på MED- møder og personalemøder. Leder oplyser, at der pt. kun er en medarbejder, som er langtidssyg.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet, og at der prioriteres ud fra en bevidsthed om de kendte risikofaktorer, der findes på plejecentret.	

<b>Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Leder beskriver, at plejecentret har en beskrevet mission og vision og arbejder med værdierne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At være nysgerrig</li> <li>• At fremme optimisme</li> <li>• At skabe balance</li> </ul> <p>Værdierne er med til at sikre, at kvalitetsarbejdet på plejecentret er af høj faglighed.</p> <p>Plejecentret består af to huse, der er en afdelingsleder i hvert hus, som består af tre etager. På hver etage er der en teamleder.</p> <p>Teamlederen koordinerer det daglige liv og faglige indsatser.</p> <p>Der er desuden ansvarshavende aftenvagter. Der forefinder altid en faglig dialog mellem vagtlagene.</p> <p>Plejecentret er bemanded med social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. Der er ikke ufaglærte i de faste stillinger.</p>



	<p>Der er 9 sygeplejersker inkl. ledelsen og 2 af disse sygeplejersker har en tværgående funktion. Desuden er der fysioterapeuter og ergoterapeut og en musikpædagog ansat på plejecentret.</p> <p>Plejecentret har sit eget køkken og har derfor også en stor kapacitet inden for ernæring på plejecentret.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at organiseringen af kvalitetsarbejdet på plejecentret er tilrettelagt med udgangspunkt i at skabe en faglig kompetent medarbejdersammensætning gennem hele døgnet.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?	Leder beder tilsynet om, at lægge mærke til medarbejdernes store faglige kompetencer.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observations af en spisesituation i sengen.</u></p> <p>Medarbejderen kommunikerer i et stille toneleje med korte lukkede sætninger, som gør, at beboeren ikke behøver at komme med svar. (Beboeren er meget dement og har et begrænset ordforråd.)</p> <p>Medarbejderen fortæller løbende, hvad hun gør.</p> <p>Medarbejderen spørger, om beboeren har det godt, fortæller at hun er kommet for at give morgenmad til hende. Medarbejderen oplyser beboeren, at alt er godt, og der ikke sker noget.</p> <p>Medarbejder fortæller, at hun har lavet øllebrød, som er tilsat fløde og sukker.</p> <p>Når medarbejderen giver maden til beboeren, adviserer hun beboeren, som automatisk åbner munden.</p> <p>Under madsituationen nynner medarbejderen en stille sang, som tydeligt beroliger beboeren.</p> <p><u>Observationsstudiet sker i forhold til beboer, der skal have omfattende hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Når medarbejder kommunikerer med beboeren, går hun ned i knæ og taler i øjenhøjde med beboeren, som sidder på bækkenstol.</p> <p>Beboeren kommunikerer ikke så meget, men medarbejder forsøger at få beboeren til at svare på spørgsmål og være fokuseret ved at klappe beboeren venligt på hånden og gentager sine spørgsmål til beboeren. Beboeren opfordres gentagne gange til at sige noget. Beboeren anerkendes for at smile til de to medarbejdere, der hjælper med liftning.</p>

	<p>Kommunikationen er respektfuld, anerkendende og afstemt efter beboerens særlige behov. Medarbejder anvender bevidst humor, som beboeren øjensynligt nyder.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observation af en spisesituation i sengen</u></p> <p>Medarbejderen spørger beboeren, om hun ønsker et tæppe i stedet for den varme dyne, beboeren holder fast i dynen og dette tolkes som et nej. Under madningen ønsker beboeren ikke at åbne munden mere. Medarbejderen venter lidt og siger derefter igen, at nu kommer der noget mad, beboeren åbner munden igen.</p> <p>Pludselig siger beboeren nej nej og medarbejderen stopper med det samme og respekterer, at beboeren ikke ønsker mere øllebrød.</p> <p><u>Observationsstudiet sker i forhold til beboer, der skal have omfattende hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder oplyser, at beboeren har givet samtykke til, at der anvendes bælte til fastholdelse af beboeren, når han sidder på bækkenstol.</p> <p>Beboeren spørges ind til, hvad han ønsker af morgenmad.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observations af en spisesituation i sengen</u></p> <p>Under madsituationen, som foregår i en stille og rolig atmosfære for at skabe tryghed og ro for beboeren, sikrer medarbejderen, at beboeren er tryk, men forsøger også at stimulere beboeren mentalt ved kort at fortælle om vejret, og medarbejder forsøger at få en lille snak om beboerens tøjdyr, som beboeren har liggende i sengen.</p> <p>Beboeren responderer ikke på kommunikationen, og medarbejderen stopper derfor med dialogen.</p> <p>Beboeren har primært lukkede øjne under næsten hele madsituationen. Når beboeren åbner øjnene, får medarbejderen straks øjenkontakt med beboeren og bruger beboerens navn og fortæller, hvorfor hun er hos beboeren.</p> <p><u>Observationsstudiet sker i forhold til beboer, der skal have omfattende hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder opfordrer beboeren til at vaske sig selv i ansigtet. Beboeren er noget inaktiv og kan ikke deltage i plejen.</p> <p>Beboeren bliver kørt tilbage til badeværelset for selv at starte barbering og tandbørstning op.</p> <p>Beboeren får en kam i hånden og opfordres til selv at rede hår.</p> <p>Medarbejder støtter beboeren i indtagelse af medicin ved at tabletterne ligger i hendes hånd, og beboeren tager selv tabletterne enkeltvis.</p> <p>Ved servering af morgenmad bliver tallerkenen sat foran beboeren. Medarbejder sidder ved siden af og motiverer og guider i nødvendigt omfang.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen med beboerne er respektfuld, imødekommende, støttende og guidende og i høj grad tager afsæt i beboernes situation.</p> <p>Medarbejderne er i stand til at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse i udførelsen af opgaver omkring beboeren.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at anvende en aktiverende og rehabiliterende tilgang og formår at få beboere med ganske få ressourcer medinddraget og stimuleret.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observations af en spisesituation i sengen</u></p> <p>Medarbejderen sikrer sig, at hun har de rette ting til morgenmaden og i forhold til medicingivningen, så hun ikke skal forlade boligen under madsituationen.</p> <p>Medarbejderen sikrer sig, at seng og natbord er indstillet i korrekt højde, således at arbejdet kan finde sted ergonomisk rigtigt.</p> <p>Da medarbejderen er næsten færdig med opgaven hos beboeren, ringer hendes telefon.</p> <p>Medarbejderen finder telefonen frem i lommen og forlader beboeren for at gå ud på toilettet og tale med sin kollega omkring, hvornår hun kommer og hjælper med en forflytning hos en anden beboer.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboeren registrerer afbrydelsen, men ikke reagerer u hensigtsmæssigt på forstyrrelsen.</p> <p>Medarbejderen fortæller tilsynet, at det er vigtigt, at plejen foregår stille og roligt, og at der er en ensartet tilgang til opgaven, da beboeren kan blive urolig og udadreagerende ved uro.</p> <p><u>Observationsstudiet sker i forhold til beboer, der skal have omfattende hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder betjener speciel bækkenstol, lift, "masterturner" (forflytningslagen) og komfortstol uden problemer.</p> <p>Medarbejderen har organiseret rækkefølgen af plejen ud fra hensyntagen til beboerens ønsker og vaner.</p> <p>Medarbejder fortæller, at hun sætter musik på i boligen, når plejen skal udføres, idet dette har en beroligende effekt på beboeren.</p> <p>Beboeren lider af rum- og retningsforstyrrelser. Derfor tages helt særlige hensyn i organiseringen af plejen, når beboeren skal forflyttes. Der er foretaget bevidste valg af brugen af specielle forflytningsredskaber for at imødekomme beboerens behov bedst muligt.</p> <p>Under hjælpen til indtagelse af morgenmaden får medarbejderen telefonopkald. Medarbejderen går ud af boligen og er væk i ca. 6 minutter.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at arbejdet er tilrettelagt således, at medarbejderne kan blive forstyrret og afbrudt i at udføre hjælpen hensigtsmæssigt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de nødvendige remedier til rådighed.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Der foretages ikke observationsstudie af hjælp til praktisk støtte i boligerne.
Personlig pleje	<p><u>Observations af en spisesituation i sengen</u></p> <p>Der foretages ikke observationsstudie af hjælp til personlig pleje. Dog bemærkes det, at medarbejder sikrer, at de hygiejniske retningslinjer overholdes. Medarbejder vasker hænder før spisesituationen og anvender handsker ved sondeernæring.</p> <p>Ligeledes vasker medarbejderen hænderne, når boligen forlades.</p>

	<p>Observationsstudiet sker i forhold til beboer, der skal have omfattende hjælp til personlig pleje:</p> <p>Medarbejder fortæller løbende beboeren, hvad der skal ske og guider beboeren undervejs i plejen. Medarbejder udfører plejen ud fra gældende hygiejniske retningslinjer.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres efter gældende retningslinjer for hygiejne. Hjælpen understøtter beboernes behov for pleje og omsorg på en sundhedsforsvarlig måde.	

<b>Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fællesarealer	<p>Fællesarealerne fremtræder hyggelige og velindrettet med møbler, som er afstemt efter målgruppens behov.</p> <p>I spisestuen sidder enkelte beboere spredt ved bordene. Beboerne sidder og kigger/har drikkevarer foran sig.</p> <p>På anden afdeling sidder to beboere og hygger omkring morgenmaden. Den ene beboer fortæller tilsynet, at hun har spist morgenmad tidligere, men finder det hyggeligt at komme ud igen og tale med de andre beboere.</p> <p>Der er indrettet med stole, sofaer og nips i kroge og på områderne, således at der indbydes til hygge og også sådan, at beboerne kan sætte sig i fællesskabet lidt for sig selv.</p> <p>På plejecentrets terrasser sidder beboere og nyder det gode vejr.</p> <p>På opslagstavle hænger referat fra beboermøde og beskrivelse af regler.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en stor vogn, som indeholder kurve til det rene vasketøj, står i mellemområdet og fylder lidt op.</p> <p>En beboer henvender sig til tilsynet, idet hun er i tvivl om, hvilke tøj der er hendes.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der ikke er tydelige bolignumre på kurvene, og beboeren derfor ikke er i stand til selv at kunne klare opgaven med at finde sit rene vasketøj.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Der finder mange forskellige aktiviteter sted på plejecentret, både på afdelingen, i andre lokaler og udendørs.</p> <p>Tilsynet bliver bekendt med, at der dagen før har været en stor udflugt til Dragør, hvor hele plejecentret har været afsted. Tilsynet observerer, at dagens samtale med beboerne drejer sig om udflugten, og at beboerne giver udtryk for, at det har været en dejlig tur med gode oplevelser.</p> <p>Ligeledes får tilsynet oplyst, at der om få dage skal være et arrangement, idet der skal plantes blomster på terrasser og altaner. Dette plejer at være meget festligt, hvor ledelsen kommer rundt og sørger for, at alle har noget at skåle med.</p> <p>Tilsynet observerer, at 4-5 beboere er i gang med udendørs træning sammen med to fysioterapeuter.</p> <p>Desuden observeres, at flere beboere trænes på gangarealerne med fysioterapeut eller anden medarbejder.</p> <p>På en afdeling hygges med kaffe på altanen og en anden medarbejder kommer gående med en beboer på vej til en tur på gaden.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at der er et aktiv miljø og god stemning på fællesarealer - disse fremtræder hyggelige og velindrettet med møbler, som er afstemt efter målgruppens behov.	

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad skaber rammer for socialt samvær, og der er fokus på, at beboerne vedligeholder deres funktionsniveau.

Tilsynet bemærker dog, at vognen med det rene vasketøj syner mindre hjemlig. Ligeledes bemærker tilsynet, at vasketøjsvognen ikke har den rehabiliterende effekt, den er tiltænkt, idet det er svært for beboerne at se nummereringen på kurvene.

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Alle beboerne oplever, at der er opbakning fra medarbejderne til at leve det liv som ønskes.</p> <p>En beboer påpeger, at man har det rigtig godt på plejecentret, og livet på plejecentret kommer så tæt på livet, som blev levet i ens tidligere hjem.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hans kone også bor på plejecentret, og at han bruger al sin tid sammen med hende. Dette giver livskvalitet for beboeren. Har som sådan ikke andre interesser. Oplever, at hustru får en god pleje, hvilket er meget tilfredsstillende for ham.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at det var en stor omvæltning at flytte ind på plejecentret, men når det ikke kan være anderledes, er det et godt sted at bo. Det giver livskvalitet at bo et sted, hvor der sker noget, og der er noget at se frem til - som eks. træning og diverse arrangementer. Savner dog nogen ligestillede at tale med - nogen der er lige så friske som hende selv. Nyder meget at sidde på terrassen og læse avis, løse krydsord eller tale med de, der færdes på terrassen.</p> <p>En fjerde beboer er meget glad for at bo på plejecentret. Der sker hele tiden noget. Beboeren fortæller, at de i går var på den dejligste tur til Dragør, hvor de nød det gode vejr og drak kaffe.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever, at der er mulighed for selvbestemmelse og indflydelse på, hvordan tingene bliver bestemt på plejecentret.</p> <p>En beboer fortæller, at der er indflydelse på maden, mener der er nogle møder, hvor man kan give sin mening tilkende.</p> <p>En anden beboer oplyser, at en af de andre beboere er repræsentant for et udvalg, som bestemmer på plejecentret. Denne beboer afholder ofte møder og spørger de andre beboere om deres mening.</p> <p>En tredje beboer siger, at hun bestemmer fuldstændig selv - ingen behøver at blande sig, og de gør de heller ikke.</p> <p>En fjerde beboer oplever selvbestemmelse, og at der i høj grad bliver taget hensyn til ønsker og vaner.</p>
Tryghed	<p>Beboerne oplever stor tryghed ved at bo på plejecentret.</p> <p>En beboer, som netop er indflyttet, oplyser, at hun var tryk fra dag et og mener selv, det har noget at gøre med, at der er rart at være på plejecentret, og at alle er venlige.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun finder det trygt at sige til en medarbejder, at hun går i byen, hvis der skulle ske noget, så er de orienteret om, hvor hun befinder sig.</p>

	<p>En tredje beboer oplever det trygt, at der kommer nogen og kigger til hende om natten og i øvrigt holder øje med helbredsstanden, beboeren har haft mange akutte hjerteanfald. Trygt at være omgivet af medarbejdere hele døgnet, som der kan kaldes på, hvis beboeren får det dårligt.</p> <p>En fjerde beboer er ligeledes meget tryg. Beboeren synes, det er lidt hyggeligt, at hun kan se sin gamle lejlighed fra plejecentret.</p> <p>En femte beboer pointerer ligeledes, at det er trygt, at medarbejderne kommer ind og kigger til hende løbende.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejecentret og får hjælp til at leve det liv, som ønskes.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed og respekt for deres selvbestemmelsesret.</p>	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tildeling af hjælp	<p>Alle beboere giver udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for.</p> <p>Tilsynet observerer ingen eksempler på behov, der ikke er taget hånd om.</p> <p>En helt ny indflyttet beboer fortæller, at hun har fået hjælp til bad en gang, hun ved ikke, hvornår hun får hjælp igen, men er helt sikker på, at hun bare kan sige til, så får hun hjælpen.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne fortæller, at de er yderst tilfredse med den praktiske hjælp.</p> <p>På en afdeling fortæller beboerne, at rengøringsassistenten oplyser om morgenen, at hun kommer i løbet af dagen, det finder beboerne meget trygt, da det er deres hjem og personlige ting.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboernes hjælpemidler er rengjorte, undtagen en rollator, som trænger til at blive tørret ekstra af.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne giver udtryk for, at hjælpen til personlig pleje svarer til deres behov og forventninger.</p> <p>Tilsynet observerer, at alle beboere er velsoignerede.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne kan alle redegøre for deres kontaktperson.</p> <p>Beboerne er meget glade for deres kontaktperson og oplever, at de har et tæt bånd til vedkommende. Beboerne fortæller, at det typisk er kontaktpersonen, der hjælper med bad og personlige sager.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp, de har behov for.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at hjælpen til såvel personlig pleje som praktisk støtte svarer til deres behov og forventninger.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i plejen og har kendskab til kontaktpersonsordningen.</p>	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne beskriver eksempler på medinddragelse i forhold til plejen, praktiske opgaver og aktiviteter.</p> <p>En beboer er meget opmærksom på at anvende egne ressourcer - sætter en ære i dette. Beboeren er begyndt at gå uden for med sin rollator hver dag for at få lidt frisk luft og træning til benene. Beboeren går til al den træning, hun formår. Beboeren sætter pris på, at der gives denne mulighed flere gange om ugen.</p> <p>En anden beboer oplever, at hun gør, hvad hun kan. Hun prøver så godt hun kan, selv om hun har lidt svært ved det.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at hun henter posten til hele afdelingen i administrationen. Beboeren fortæller, at denne opgave varetager hun dagligt. Det giver motion, og så møder man altid nogle på vejen, der gider snakke lidt.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboernes ressourcer medinddrages i hverdagen, og at beboerne er motiverede til at anvende egne ressourcer	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever, at kommunikationen er respektfuld og imødekommende. Tilsynet bemærker, at flere beboere beskriver medarbejderne som en støttende hjælp og meget professionelle. Flere beboere fortæller, at der jo er en årsag til, at de bor på plejecentret og derfor har behov for hjælp til nogle af de daglige opgaver.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld kommunikation.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>2 beboer har været indlagte, mens de har boet på plejecentret.</p> <p>En beboer har været indlagt med hjerteproblemer, men oplever ikke der var problemer omkring forløbet, som skyldes samarbejdet mellem plejecentret og hospitalet. Beboeren fortæller, at han selv gik hjem fra hospitalet til sin bolig på plejecentret.</p> <p>En anden beboer har været indlagt et døgn. Ville gerne hurtigt hjem igen. Beboeren husker ikke helt forløbet - mener ikke der var problemer hermed.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering -</b>	
Ingen bemærkninger hertil	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med demens, som et særligt fokusområde. En sygeplejerske er vidensperson for hele plejecentret, og der er en demensvejleder på hver etage. Der afholdes møde hver 6. uge for at sikre viden og koordinering i arbejdet.</p> <p>Der er også fokus på forflytninger, der er udarbejdet forflytningsplaner på alle beboere. Disse findes i beboermapper, og alle skal have læst vejledningen igennem på den respektive beboer, før plejen påbegyndes.</p> <p>Ligeledes arbejdes der konstruktivt med "Meningsfuld hverdag" Medarbejderne er optaget af, at der er mening og livskvalitet i den pleje og omsorg, der leveres. En medarbejder fortæller f.eks., at hun hjælper en beboer med bad om eftermiddagen, da beboeren holder af at sove længe og gå sent i seng.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at et andet område, der medvirker til at skabe kvalitet i plejen, er beboernes livshistorie.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at et nyt tiltag er igangsat i forhold til at sikre, at beboerne oplever en god indflytning, dette gøres blandt andet ved at lytte til beboernes tilbagemeldinger. En af de oplysninger, der er kommet frem i den anledning, er, at der skal ske færre informationer i starten, da beboerne ikke kan rumme for mange oplysninger lige efter første indflytningdag. Mange praktiske oplysninger og hilse på andre medarbejdere end dem, som er i afdelingen, er nogle områder, der er meget opmærksomhed på at begrænse. Medarbejderne fortæller, at man ikke bare kan tage et indflytningsskema og hakke opgaverne af i en fart.</p> <p>Yderligere er kost i forhold til småt-spisende beboere også et fokusområde. Medarbejderne fortæller, at de har gode muligheder i forhold til, at plejecentret har deres eget køkken. Køkkenet kan byde ind med hjælp og idéer til en varieret og særlig kost.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Medarbejderne har kendskab til plejecentrets fokusområder.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Det er vigtig, at medarbejderne agerer ligeværdigt, anerkendende og lyttende i sin dialog med beboeren.</p> <p>Når det opleves, at en beboer er udadreagerende, tages dette op i teamet. Medarbejderne fortæller, at behovs-blomsten fra Tom Kitwoods teori anvendes ved svære kommunikationsopgaver.</p> <p>En medarbejder fortæller, at det er vigtigt at fremtræde rolig, skabe trygge rammer, have øjenkontakt, skabe nærhed, både verbalt og nonverbalt.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at det er beboeren, der skal tilgodeses og tages hensyn til. Blihed i kommunikationen og tilrettelægge af kommunikation efter den beboer, man kommer ind til, er forudsætning for en god kommunikation. Ligeledes er det at være i fysisk øjenhøjde og føre en ligeværdig dialog også en god indgangsvinkel.</p>



	<p>En tredje medarbejder fortæller, at et smil på læben og give informationer om daglige hverdagsting samt anvendelse af musik i plejen skaber glæde og god dialog med beboeren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderen fortæller, at der altid spørges ind til, om beboerne vil deltage i aktiviteter. Der gøres selvfølgelig nogle overvejelser, før der rettes henvendelse til beboeren i forhold til, om det er et relevant tilbud for ikke at skabe nederlag hos beboeren.</p> <p>Der tales om aktiviteter dagligt og medarbejderne oplever, at der er et stort og bredt udvalg af varierede aktivitetstilbud.</p> <p>Særlige ønsker i forhold til selvbestemmelse og aktiviteter beskrives i beboernes døgn- og ugeplan.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne oplever, at de er gode til at rehabilitere og har alle muligheder med de gode rammer, plejecentret har til rådighed.</p> <p>I den personlige og praktiske pleje motiveres beboeren til at deltage. Et eksempel er en dement dame, som selv går ud med affald. Det bevarer beboerens gangfunktion og evne til at udføre daglige huslige opgaver. Medarbejderen beskriver, at beboeren fremtræder glad og stolt over sin indsats.</p> <p>En anden beboer motiveres til at gå med sin rollator, medarbejderen sætter små mål undervejs og opfordrer beboeren til at holde hvil under turen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at økonomisere med beboernes ressourcer. Eksempelvis i går blev flere beboere hjulpet med den personlige pleje end vanligt, da de skulle bruge kræfterne på en bustur.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om at sikre en respektfuld og værdig kommunikation med beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres medindflydelse, samt hvorledes beboernes ressourcer medinddrages i hverdagen.</p>	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at nærvær er en vigtig faktor.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at spontane besøg hos beboeren kan medvirke til tryghed og sikkerhed.</p> <p>I forhold til klippekort-ordningen anvendes denne nogle gange til, at medarbejder indtager et måltid sammen med beboeren i beboerens bolig. Der er mange beboere, som finder én til én kontakten som en stor tryghed.</p> <p>Et andet område, som skaber sikkerhed for beboerne, er at sikre, at beboerne ikke pådrager sig infektioner, f.eks. urinvejsinfektioner og tryksår.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne medvirker til at skabe tryghed for beboerne.</p>	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i plejen	<p>Hjælpen tilrettelægges dagen før af medarbejderne. Dette opleves meget praktisk, idet medarbejderen allerede der kan oplyse beboeren om, hvem der hjælper dem dagen efter.</p>

	<p>Medarbejderen fortæller, at de benytter sig af at ringe til hinanden, når der er behov for hjælp, f.eks. i forhold til en forflytning.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det kan være vanskeligt at undgå, at telefonen ringer, da de skal besvare opringninger fra pårørende, læger, hospitaler m.m.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om og har fokus på, at en telefonopringning kan være forstyrrende for beboeren, men kan umiddelbart ikke se en anden løsning på denne udfordring.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Der er afsat tid til, at medarbejderne kan gå fra til at dokumentere, idet det planlægges i det daglige arbejde. Der er god adgang til bærbare og stationære pc'er.</p> <p>Medarbejderne oplyser dog, at systemet er meget langsomt, og det kan tage op til en halv time at logge sig på internettet.</p> <p>Alle medarbejdere skal kunne dokumentere, kun få afløsere kan ikke dette. Der er stor opmærksomhed på at hjælpe og støtte hinanden i dokumentationsarbejdet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at en medarbejder er meget ordblind og har fået et specielt program på pc'eren, som gør, at medarbejderen nu kan dokumentere selv.</p> <p>En medarbejder fremhæver positivt, at plejecentret er et uddannelsessted, hvilket gør, at medarbejderne hele tiden bliver udfordret og må holde sig ajour med den nyeste viden inden for området.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Der er mapper med instrukser og vejledninger på samtlige kontorer.</p> <p>Der er ligeledes instrukser i "bryggers", som omhandler brand, miljø og kemikalier.</p> <p>Instrukserne og vejledningerne findes også på k-drevet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at instrukserne specielt anvendes ved nye medarbejdere og elever.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilrettelægger arbejdsdagen således at unødige forstyrrelser ikke kan undgås.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever dokumentationsarbejdet uproblematisk og har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger</p>	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Døgn- og ugeplanen	<p>Døgn- og ugeplanen benyttes specielt i forhold til nye medarbejdere og elever.</p> <p>Ligeledes bruges den i weekenden, da det kan forekomme, at medarbejderne skal hjælpe en beboer, som man ikke kender så godt.</p> <p>Døgn- og ugeplanen benyttes til at få overblik over, hvilke behov beboeren har f.eks. om aftenen.</p> <p>Døgn- og ugeplanen skal ajourføres hver 3. mdr. og ved evt. ændringer i beboerens funktionsniveau.</p> <p>Der laves egenkontrol på døgn- og ugeplanen, teamlederne går på tværs af afdelingerne og sikrer dokumentationen efter et udarbejdet skema.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender døgn- og ugeplanen i det daglige arbejde og er bevidste om betydningen af at sikre ajourføring af denne.

**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Intet at bemærke.

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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 2016" 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?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets 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 beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

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

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	
	1 Særdeles tilfredsstillende:
	2 Godt og tilfredsstillende:
	3 Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi:
	4 Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi:
	5 Alvorlig kritik:

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentrets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst mulig hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanset det konkrete forløb, vil et uanmeldt tilsyn indeholde følgende elementer:

- Interview med ledelse/leder eller stedfortræder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg i boligerne hos et fastlagt antal beboere, afhængigt af plejecentrets størrelse.
- Gruppeinterview med 3-5 medarbejdere

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig baggrund.

# YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

---

Center for Kvalitet og Sammenhæng  
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail [ZH9S@suf.kk.dk](mailto:ZH9S@suf.kk.dk)

# BILAG - HØRINGSSVAR FOR OP- KLARENDE FEJL OG INFORMATIO- NER

Rapporten beskriver alle tilsynets dele retvisende og er meget fint gengivet. Der er ingen faktuelle fejl  
Vi tager de to anbefalinger til efterretning og vil arbejde seriøst med disse

På side 6 beskriver I, at vi har en sygeplejerske med i projekt om at forebygge indlæggelser. Det er egentligt et projekt hvor BBH og 3 plejehjem samarbejder om at forbedre kommunikation mellem sektorerne i forbindelse med indlæggelser og udskrivelser.

Hilsen  
Helle Ravn  
BispebjergHjemmet

# BILAG - FORMEL HØRING

Bispebjerghjemmet har haft tilsynsrapport i høring

Den er drøftet i bestyrelsen, i ledergruppen/plejegruppen og på Beboer- og pårørenderåd. Disse fora har med tilfredshed læst rapporten, som giver et retvisende billede af hverdagen på Bispebjerghjemmet

Rapporten er ligeledes drøftet i MED, som tilkendegiver, at selve tilsynet foregik på en behagelig og særdeles grundig måde, og at fokusområder virkede relevante.

Vi arbejder videre med anbefalinger, og hvert team vil lave gode aftaler og planlægning for, at telefoner forstyrres mindst muligt.

Med venlig hilsen  
Helle Ravn  
Forstander  
Bispebjerghjemmet



## KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON  
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079  
e: [hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*