

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Bispebjergghjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn
Maj 2019

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	6
3.3	Interview med beboere	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	12
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål og indhold	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Yderligere oplysninger	19
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	20
7.0	Bilag - Formel høring	21

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

Plejecentrets navn og adresse
BispebjergHjemmet, Tagensvej 186, 2400 København NV
Leder
Helle Ravn
Antal boliger
90 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 15. maj 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundhedsassistent, 1 sygeplejerske)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior Manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonom/DP i ledelse

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på BispebjergHjemmet. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, og at der fortsat arbejdes målrettet med at opretholde en høj kvalitet i opgaveløsningen med fokus på, hvorledes arbejdet bedst muligt organiseres, samt at der arbejdes med at sikre den bedst mulige ledelse af arbejdet.

Det er tilsynets vurdering, at hjælpen under to observationsstudier i personlig pleje tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og at der er rettet fagligt fokus på, at hjælpen udføres i overensstemmelse med beboernes ønsker og vaner. Beboernes selvbestemmelsesret sikres under hele forløbet. Der foregår respektfuld og anerkendende dialog mellem beboere og medarbejdere. Organiseringen af hjælpen sker på en meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov. Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne generelt udføres en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje. Tilsynet vurderer dog, at der bør rettes en opmærksomhed på at sikre, at medarbejderne er bevidste om, at der efter aftagning af handsker skal ske vask eller sprit af hænder.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne er til stede og har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær. Tilsynet vurderer, at en medarbejder på fællesarealet ikke overholder retningslinjer for handskebrug og håndtering af vasketøj.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at have en hverdag med livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed. Beboerne oplever at modtage den hjælp, de ønsker og har behov for. Kvaliteten af hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver opleves af beboerne som værende god og tilfredsstillende. Beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, og nogle beboere kender deres kontaktperson. Beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer i det omfang, det er muligt, og en venlig og respektfuld omgangsform på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er velorienterede om de organisatoriske og kvalitetsforbedrende indsatser på plejecentret. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Medarbejderne er velorienterede i det tværfaglige samarbejde og kan fagligt redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og kan redegøre for besøgsplanernes anvendelse og faglige indhold.

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
Tilsynet bemærker, at der ikke i alle tilfælde er korrekt tilgang til brug af handsker og efterfølgende sprit eller vask af hænder.	Tilsynet anbefaler, at det i et fagligt forum præciseres, at der skal vaskes eller sprittes hænder efter handskebrug.
Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke håndterer vasketøj korrekt.	Tilsynet anbefaler, at arbejdsgang for vasketøj drøftes med medarbejderne.

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen fortæller, at sidste års anbefalinger omkring at sikre korrekt medicinadministration er blevet drøftet på plejemødet flere gange. Der har også været samtaler med beboere og pårørende om dette, da de kan være uendrende over for medarbejdernes ønske om at se medicinindtagelsen.</p> <p>Der er arbejdet med kip og vendesystemer for at mindske vendinger og antallet af medarbejdere til vendinger.</p> <p>Der er opstartet træning i arbejdstiden. Træningen sker oftest omkring kl. 11.15 og igen klokken 17.00. Der er ikke et fast tidspunkt for træning i nattevagten.</p> <p>Der er siden seneste tilsyn uddannet seks demensvejledere på plejecentret. Derudover er der arbejdet med sikker medicin håndtering i ca. seks måneder. I starten var der ikke altid label med navn på anden medicin. Dette er løst ved hjælp af nye labels. Det er undersøgt, hvilke problemstillinger der ellers er på medicinområdet, og her er forstyrrelser et vigtigt tema. Derfor er det undersøgt, hvorledes man kan forebygge forstyrrelser. Der er aftalt konkret arbejdsgang for medicin håndtering, og medarbejderne er tilfredse med den mere systematiske arbejdsgang. Der arbejdes med begrebet "planlagte forstyrrelser" som fx et aftalt lægebesøg.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Der arbejdes med en organisationsændring på plejecentret i forhold til udfoldelsen af forskellige puljemidler. Midlerne skal anvendes i aftentiden, hvor det dog kan være vanskeligt at rekruttere og fastholde faglærte medarbejdere i de korte vagter. Dette gør, at vagtstrukturen skal ændres.</p> <p>Samtidig er der tidligere anvendt vikarbureau ved faste medarbejders fridage eller sygdom. Den 1. juni 2019 sker en større rotation, hvor der påbegyndes med vagter fra klokken 12 til 20. Samtidig ansættes koordinerende aftenvagter. Det betyder, at der kommer flere social- og sundhedsassistenter og ens bemanning på alle ugens dage. Det er hensigten, at der ikke længere skal anvendes vikarer.</p> <p>Der er fortsat udfordringer omkring CURA, særligt i forhold til planlægning. Ledelsen finder, at det er et stort arbejde at holde systemet opdateret for hver beboer, og der er store loginproblematikker med lange svartider. Indførelse af personlige deviser forventes at nedsætte ventetiden. Der er opmærksomhed på, at der skal sikres sammenhæng i dokumentationen.</p> <p>Der er brug for fortsat fokus på anvendelsen af teknologi i plejen.</p> <p>Brugerundersøgelsen viste problemstillinger omkring måltidet og ensomhed. Der arbejdes nu med begge områder, og de er blandt andet drøftet på plejemøderne. Der har også været afholdt projekt med Meyers Madhus. Der er planer om at tale med aftenvagterne om måltidet</p> <p>Personaleomsætning og sygefravær ligger ifølge lederne på et tilfredsstillende niveau.</p> <p>Der er netop afholdt 10 års jubilæum på plejecentret.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, og at der fortsat arbejdes målrettet med at opretholde en høj kvalitet i opgaveløsningen.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret er organiseret med leder og fire afdelingsledere, herunder en leder for service og køkken. De seneste år er lederne rykket tættere på beboere og medarbejdere, og dette har givet gode resultater. Der er rokeret på lederne imellem afdelingerne, hvilket har været en stor opgave. Fordelelen har været, at det i dag er lettere at fastholde overblikket, og at man er synlig for medarbejderne. Lederne oplever at være en mere naturlig del af teamene.</p> <p>Ledelsen oplever, at der kommer mange projekter udefra. Det gør, at der ikke er plads til, at det er lokale forhold, der styrer indsatserne i lige så høj grad, som man ønsker det. Det er væsentligt for ledelsen, at der arbejdes med beboernes inddragelse og selvbestemmelse. Der arbejdes pt. med APV. Det er ledelsens oplevelse, at der er de nødvendige kompetencer på plejecentret. Der er dog brug for at rekruttere social- og sundhedsassistenter, da der er mange komplekse opgaver omkring beboerne. Der er demensvejledere på alle afdelinger, og der rekrutteres nu en ny vidensperson i demens.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres, og at der arbejdes med at sikre den bedst mulige ledelse af arbejdet.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Ikke aktuelt.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejder hilser ventligt godmorgen, og som vanligt rives dagens kalenderblad af. Medarbejder læser dagens ordsprog op for beboeren.</p> <p>Under hjælpens udførelse taler beboer og medarbejder hyggeligt sammen. Medarbejder er meget informativ over for beboeren og fortæller blandt andet, at der snart kommer en helligdag, hvorfor der vil kunne opleves lidt ændrede arbejds gange.</p>

	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig hygiejne.</u></p> <p>Medarbejder kommunikerer i en venlig og respektfuld tone til beboeren. Medarbejder roser og anerkender beboeren undervejs.</p> <p>Beboeren er lidt svær at forstå, men medarbejderen håndterer situationen fint og kommunikerer uden problemer med beboeren. Medarbejderen stiller ofte ja/nej-spørgsmål, som letter kommunikationen for beboeren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Beboeren informeres om, hvad der skal ske, og spørges løbende til råds. Beboer og medarbejder taler generelt en del sammen under hjælpen, hvilket sikrer beboerens selvbestemmelse. Hjælpen leveres ud fra beboerens ønsker og vaner.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig hygiejne.</u></p> <p>Beboeren informeres om, hvad der skal ske og spørges løbende til råds. Medarbejder vælger tøj for beboeren, men tjekker efterfølgende, om beboeren er tilfreds med valget.</p> <p>Hjælpen leveres ud fra beboerens ønsker og vaner.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejder inddrager beboeren i forflytning, ved stillingskift, løft af arme og tandbørstning. Beboeren er noget passiv under badet og lader medarbejderen sæbe ind og skylle. Medarbejder er opmærksom på, at beboeren har begrænsede ressourcer, og at der eksempelvis skal følges op på tandbørstningen, når beboeren selv har udført denne.</p> <p>Medarbejder har fokus på små detaljer, så beboeren oplever velvære. Eksempelvis får beboeren balsam i håret og en ekstra omgang hårvask/massage. Beboeren bliver smurt godt ind med bodylotion.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig hygiejne.</u></p> <p>Beboeren kan kun medinddrages i begrænset omfang - eksempelvis ved forflytning. Medarbejder guider og støtter beboeren i at være aktivt deltagende i forflytningssituationer.</p> <p>Beboeren er meget optaget af, om håret sidder pænt. Medarbejder forsikrer beboeren om, at hun nok skal hjælpe med at sætte håret senere.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og at der er rettet fagligt fokus på, at hjælpen udføres i overensstemmelse med beboernes ønsker og vaner. Beboernes selvbestemmelsesret sikres under hele forløbet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der foregår respektfuld og anerkendende dialog mellem beboere og medarbejdere.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejder arbejder i et tempo afstemt beboers behov. Medarbejder er effektiv i sin tilgang, men udviser samtidig den nødvendige tålmodighed. I tilrettelæggelsen og udførelsen af hjælpen er det tydeligt, at medarbejderen har godt kendskab til beboerens behov og ønsker for hjælp.</p>

	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig hygiejne.</u></p> <p>Medarbejder arbejder i et tempo afstemt beboerens behov. Medarbejder har forberedt plejen, og har arrangeret de ting, hun skal bruge, på et rullebord.</p> <p>I tilrettelæggelsen og udførelsen af hjælpen er det tydeligt, at medarbejderen har godt kendskab til beboerens behov og ønsker for hjælp.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organiseringen af hjælpen sker på en meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Beboer minder medarbejder om, at hun er blevet lovet at få sin kørestol vasket, da denne trænger meget. Medarbejder oplyser beboeren om, hvem der skal sørge for dette og lover, at hun vil sætte det i gang.</p> <p>Tilsynet bemærker, at kørestolen er meget beskidt. Der udføres ikke praktiske opgaver ud over sengeredning, imens tilsynet er til stede.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig hygiejne.</u></p> <p>Beboerens kørestol trænger til rengøring.</p> <p>Der udføres ikke praktiske opgaver, imens tilsynet er til stede.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejder ifører sig handsker og forklæde og gør liften klar, så beboeren kan forflyttes ud på badeværelset.</p> <p>Beboeren får brusebad og nyder situationen. Beboeren sæbes godt ind og skylles grundigt efter.</p> <p>Medarbejder er opmærksom på beboerens hud og oplyser beboeren om det, hun ser. Medarbejder fortæller beboeren, at hun nok skal være forsigtig, når hun vasker benet, hvor huden er blå og tynd. Medarbejder spørger ind til, om beboer snart har lyst til at komme til frisør igen.</p> <p>Da hjælpen foregår på badeværelset, og tilsynet sidder i stuen, er det ikke muligt at foretage observationer af medarbejderens håndhygiejne under selve badet. Tilsynet og medarbejder har dialog om vigtigheden af som minimum at spritte hænder efter aftagning af handsker. Medarbejder oplyser, at hun er meget opmærksom på at spritte hænder, eksempelvis inden hun forlader boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig hygiejne.</u></p> <p>Medarbejder ifører sig forklæde og handsker.</p> <p>Medarbejder starter med hjælpen til nedre hygiejne, imens beboeren ligger i sengen. Hjælpen udføres med forsigtighed, da beboeren klager lidt undervejs. Medarbejder forsikrer venligt beboeren om, at hun nok skal være forsigtig, og at det snart er overstået.</p> <p>Beboeren liftes over i kørestol og får hjælp til øvre personlig hygiejne og påklædning på badeværelset. Medarbejder udfører hjælpen stille og roligt. Beboeren synes at nyde situationen.</p> <p>Hjælpen afsluttes med, at beboeren får lagt make-up. Beboeren har selv meninger om, hvilken make-up hun skal have lagt. Medarbejder følger beboerens anvisninger.</p>

	<p>Medarbejder går i køkkenet og laver morgenmad til beboeren.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboeren trænger til rensning af negle. Medarbejder er enig heri og erkender, at hun burde have tilbudt hjælp hertil.</p> <p>Medarbejder følger generelt gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne. Der observeres flere gange sprit af hænder. Tilsynet observerer dog et enkelt eksempel, hvor medarbejder ikke foretager den nødvendige spritning.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne generelt udføres en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje. Tilsynet vurderer dog, at der bør rettes en opmærksomhed på at sikre, at medarbejderne er bevidste om, at der efter aftagning af handsker skal ske vask eller sprit af hænder.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer synes renholdte og ryddelige.</p> <p>Indretningen inspirerer til socialt samvær, og flere steder ses forskellige aktiviteter liggende fremmede - eksempelvis spil, aviser og ugeblade.</p> <p>Medarbejderne er synlige på fællesarealer. I mødet med beboerne hilses venligt på disse hver gang.</p> <p>Der er adgang til en stor altan med blomster og havemøbler fra køkkenet.</p> <p>På gangen hænger en glastavle med billeder af medarbejderne med angivelse af, hvornår de er til stede på afdelingen.</p> <p>En medarbejder går på gangen med vasketøj. Medarbejder har handsker på og holder vasketøjet ind til kroppen. Tilsynet har en samtale med medarbejder om korrekt håndtering af vasketøj og handskebrug. Medarbejder fortæller, at det kan være svært at overholde retningslinjerne, når der er travlt.</p> <p>I mellemgangen mellem de to huse sidder beboerne og nyder solen.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Dagens aktiviteter er "Syng og gæt" og tur til Zoologisk Have. Om formiddagen deltager en del af beboerne i et af arrangementerne.</p> <p>I de fælles spisestuer ses flere beboere i gang med at spise morgenmad. Et par mandlige beboere sidder sammen og hygger sig. En af beboerne har sin avis med. I en anden spisestue kommer beboerne lidt efter lidt til morgenmad. Maden er sat frem på bordene med ost, smør marmelade og mælkeprodukter, og der er hjemmebagt brød i kurve. Medarbejderne taler lavmælt og venligt til beboerne. En medarbejder kommer til senere og hilser på alle med navn. Medarbejder laver lidt sjov.</p> <p>TV'et kører, og en beboer følger med i nyhederne, imens kaffen drikkes.</p> <p>En beboer sidder foran TV i fællesstuen. Beboeren er optaget af at se en film.</p> <p>I caféen er der gjort klar til tøjsalg. En beboer er gået i gang med at kigge på udvalget og får hjælp til at finde den rette størrelse.</p> <p>Tilsynet overhører, at en beboer er oprørt, og at medarbejder taler med beboer og forsøger at berolige og trøste beboer med en god faglig tilgang.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne er til stede og har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en medarbejder ikke overholder retningslinjer for håndtering af vasketøj og handskebrug.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne giver udtryk for at trives på plejecentret, og at det er et dejligt sted at bo. Beboerne nævner mange forskellige forhold, der giver livskvalitet i hverdagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maden er god. • Man kan gøre det, som man har lyst til - det er som at have sin egen lejlighed. • Der er mandeklub og styrketræning • Der er hjælp lige ved hånden. • Medarbejderne. <p>En beboer føler sig som ambassadør for plejecentret, idet beboer ofte bliver spurgt om at vise sin bolig eller at deltage i interviews.</p> <p>En beboer viser tilsynet en blomsterbuket med kort, hvor plejecentret takker beboer for de ti år, som beboer har boet på plejecentret i anledning af jubilæet. Beboer er meget glad for kort og blomster.</p> <p>En beboer er generelt tilfreds, men oplever, at naboerne for øjeblikket blander sig, skændes og sladrer om hinanden. Beboer er påvirket af situationen. Tilsynet er før besøget orienteret af ledelsen om situationen på afdelingen. Der er plan for, hvordan situationen bedst kan afhjælpes.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever selvbestemmelse og udtrykker blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At man bliver taget med på råd - man bliver spurgt. • At man bestemmer i egen bolig. • At man får lov at passe sig selv, når det er det, man ønsker. • At medarbejderne hjælper en med de ting, som man beder om. <p>En beboer fortæller, at når han er i dårligt humør, så trækker han sig ind til sig selv, hvilket respekteres af medarbejderne.</p> <p>En beboer anvender klippekortet en del. Beboer har fx været i parken og på bustur til Strandvejen og Rødovrecentret. Beboer viser tilsynet husavisen, hvor der er mange arrangementer beskrevet. Beboer deltager i så meget som muligt og viser en del foto i bladet, hvor beboer er på.</p> <p>En beboer oplyser, at beboer får af vide, at han er god til at samarbejde med medarbejderne. Beboer mener, at det måske er derfor, at der kommer så mange elever og nye medarbejdere og hjælper beboer.</p>
Tryghed	<p>Beboerne er trygge på plejecentret. Beboerne fremhæver medarbejderne og nattevagten som tryghedsskabende.</p> <p>En beboer siger, at man bliver tryk, når man modtager den hjælp, som man har brug for.</p> <p>En beboer synes, at der er lidt lang ventetid på at komme på toilettet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en hverdag med livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne er af den opfattelse, at den hjælp, de modtager, er i overensstemmelse med deres behov. Beboerne kender ikke til klageadgangen, men beskriver, hvorledes de ville henvende sig til medarbejderne, hvis der var behov for det.
Praktisk støtte	Ved tilsynets besøg fremstår boliger og hjælpemidler rene. Et enkelte hjælpemiddel er ikke rengjort. Beboerne er tilfredse med rengøringen. En beboer fortæller, at man kan lave aftaler med rengøringsmedarbejderen, hvis rengøringsdagen skal flyttes. En beboer fortæller, at medarbejderen, som gør rent i boligen, er meget omhyggelig.
Personlig pleje	Beboerne er soignerede ved tilsynets besøg. Beboerne er tilfredse med hjælpen til den personlige pleje. Flere beboere beskriver en rehabiliterende tilgang i hjælpen. En beboer fortæller, at hjælpen gives på stille og rolig vis, hvilket beboer finder behageligt. En beboer er meget tilfreds med hjælpen til at se ordentlig ud i tøjet. En beboer fortæller, at hun lige har fået et bad i dag, og at hun nød det meget. En beboer er meget tilfreds med kvaliteten. Beboeren fortæller med et smil på læben, at beboer kommer i bad tre gange om ugen, hvilket beboer oplever lige rigeligt nok.
Kontinuitet i plejen	Beboerne er generelt tilfredse med kontinuiteten i medarbejdergruppen. En beboer har indtryk af, at der har været en del udskiftning i personalet. En beboer henviser tilsynet til fotos af medarbejderne ophængt på gangen. Ca. halvdelen af de adspurgte beboere kender deres kontaktperson, mens de øvrige beboere ikke ved, hvem kontaktpersonen er. En beboer taler meget om sin kontaktperson, som snart skal stoppe. Beboer oplever, at kontaktpersonerne skifter hurtigt. En beboer henviser flere gange til sin kontaktperson, som hun er meget tilfreds med. Beboeren fortæller, at medarbejderne hele tiden er opmærksomme på at hjælpe med alle de småting, der kan være vanskelige selv at klare. Beboer peger på en blomst fra "Mors dag", som en medarbejder har været sød at give vand, så den holder længst muligt. Dette finder beboeren meget omsorgsfuldt og rørende.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den hjælp, de ønsker og har behov for. Kvaliteten af hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver opleves af beboerne som værende god og tilfredsstillende. Beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, og nogle beboere kender deres kontaktperson.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Flere beboere er bevidste om at anvende egne ressourcer i hverdagen og at holde sig i gang. Flere beboere beskriver dog, at deres funktionsnedsættelser gør, at det er begrænset, hvor meget de selv kan udføre i hverdagen. En beboer beskriver, at selv om beboer ikke kan deltage aktivt, så sker der verbal inddragelse af beboer i opgaveløsningen. Nogle beboere beskriver forskellige opgaver, som de løser: <ul style="list-style-type: none"> • Lægger vasketøj på plads. • Bærer blade ud. • Går med affald.

	<ul style="list-style-type: none"> • Dækker bord til gudstjenesten. • Dækker bord til måltider. <p>En beboer viser sin pc til tilsynet, som beboer er meget glad for at benytte. En beboer ser meget tv eller kører sig en tur udenfor. Beboer kører langt og har mange oplevelser på disse ture. Beboer deltager gerne i aktiviteter med de frivillige og har også deltaget i en bustur, men det var ikke lige efter beboers smag.</p> <p>En beboer mener at betale for medarbejdernes udførelse af hjælpen, så det er kun rimeligt, at beboer ikke selv deltager.</p> <p>En beboer fortæller begejstret, at beboer om et par uger får nyt høreapparat, og at kontaktpersonen vil tage med på klinikken for at hente det. Dette glæder beboeren meget.</p> <p>En beboer har en del ressourcer, som beboer er bevidst om og anvender i hverdagen. Beboer fortæller at have stor glæde af at deltage i mandeklubben.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer i det omfang, det er muligt.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne beskriver, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. En beboer siger, at man får det, som man giver ud, så det er vigtigt selv at møde andre venligt.</p> <p>En beboer fortæller, at beboer gerne fortæller vidt og bredt om alt det gode, som medarbejderne gør. Beboeren føler, at hun har god kontakt med alle og kender de fleste.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at der er en venlig og respektfuld omgangsform på plejecentret.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Ingen beboere har erindringer om indlæggelser eller overgange fra MTO. En beboer går til kontrol på hospitalet, og der er gerne en medarbejder, som følger beboer. Det er meget rart.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver arbejdet med forbedringsindsatsen, hvor der arbejdes sikker håndtering af medicin. Inden forbedringsindsatsen blev der allerede arbejdet med dette, men nu anvendes tavlemøder og PDSA-cirkler.</p>

	<p>Der er afholdt audit, og der er herefter arbejdet målrettet med problemområder. Medarbejderne oplever, at indsatsen har en positiv effekt. Der er nedsat en kvalitetsgruppe med en deltager fra hver afdeling. Der afholdes møde hver 14. dag med konsulenter fra lokalområdekantoret. På tilsynsdagen skal der være oplæring i tavlemøder.</p> <p>Der er projekt om kip- og vendesystemer i samarbejde med hjælpemiddelcentret. Dette er opstartet på to etager, og der har været afholdt kursus i den forbindelse.</p> <p>Der er demensuddannelse for seks videnspersoner.</p> <p>Der arbejdes fortsat med klippekortet, og indsatsen styres via CURA og med en overblikliste.</p> <p>Arbejdet med CURA kører godt, og der er løbende mindre ændringer. Medarbejderne beskriver en del driftsforstyrrelser.</p> <p>Efter seneste brugerundersøgelse er der sat fokus på måltiderne. Plejecentrets økonomi indgår i dette arbejde i forhold til anretning af maden.</p> <p>Der er træning i arbejdstiden. På nogle etager synes beboerne, at det er sjovt at iagttage medarbejdernes udfoldelser.</p> <p>Der er pr. 1. juni omstrukturering i aftenvagten, så der kommer flere hænder i form af koordinerende aftenvagter.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne er velorienterede om de organisatoriske og kvalitetsforbedrende indsatser på plejecentret.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver deres overvejelser i forhold til kommunikation med beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udgangspunkt i individet • God øjenkontakt • Fysisk berøring • Nærhed • Tale tydeligt • Tilpasse tonefaldet • Anvende og aflæse kropssprog • At give tryghed via kommunikation
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at beboerne støttes i, at plejecentret er deres hjem, og at det er beboerne, som bestemmer. En medarbejder beskriver, at ordet "stue" ikke skal anvendes - det er beboers lejlighed.</p> <p>Der er beboer- og pårørenderepræsentanter, og der afholdes både beboermøder og beboer- og pårørendemøder.</p> <p>I hverdagen arbejdes med at finde det tilbud om aktivitet, der passer til den enkelte beboer. Livshistorien anvendes, og det er kontaktpersonerne, som har ansvar for anvendelse af klippekortet. Der er løbende ledelsesfokus på, at klippekortet anvendes i hverdagen. Ordningen er i højere grad implementeret i hverdagen end tidligere. En beboer køres fx på tur på Amager. Desuden anvendes der klip af husets musikpædagog.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes rehabiliterende i hverdagen, og det drøftes løbende på afdelingsmøder, om der fx er behov for fysioterapeut. Der er fokus på, om der er forskelle på beboernes behov og ressourcer i de forskellige vagtlag.</p>

	<p>Der er tværfaglige møder med deltagelse af sygeplejerske og terapeut hver måned. Køkkenet deltager ikke i disse møder, men inddrages via ergoterapeut, hvis der er behov for dette.</p> <p>Der samarbejdes med fysioterapeuter, der yder vederlagsfri fysioterapi, inkontinenssygeplejerske, sårvidencentret på Bispebjerg Hospital og Omsorgstandplejen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkennende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Medarbejderne er velorienterede i forhold til det tværfaglige samarbejde.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Tryghed for beboerne kan skabes blandt andet gennem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontinuitet • At overholde aftaler • At svare på kald hurtigst muligt <p>I forhold til beboernes sikkerhed fortæller medarbejderne, at der arbejdes med:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faldudredning. • Kip- og vendesystemer • Forebyggelse af smitte, blandt andet ved at arbejde med særlig hygiejnevogn og procedurer ved fx MRSA • Forebyggelse af lungebetændelser • Sikre viden om forebyggelse af urinvejsinfektioner og håndhygiejne
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne fortæller, at man dagligt mødes og planlægger næste dags arbejde. Der planlægges efter kontaktpersonssystem og vagtplan. Der er fokus på at lave helhedspleje, når det er muligt.</p> <p>Ved tilrettelæggelse af den personlige pleje sikres det, at alle remedier er til rådighed. Det opleves ikke, at telefonerne er til gene, men der er mulighed for, at telefonen kan lægges til side, hvis det er nødvendigt.</p> <p>Medarbejderne beskriver arbejdsgangene for tilbagemelding ved ændringer i støtten og beboerens tilstand. Medarbejderne beskriver, at man kan henvende sig til social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, når der er behov for dette.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Der dokumenteres løbende ved medicingivning og mindre opgaver. Medarbejderne oplever, at der er mulighed for at få ro til at dokumentere, og at større opgaver i forhold til dokumentationen kan samles op. Man kan blive forstyrret undervejs, men dokumentationen er altid afsluttet, inden man går hjem.</p> <p>Der er mulighed for at få hjælp og sparring hos kollegaer, sygeplejerske eller afdelingsleder.</p>

Instrukser og vejledninger	Medarbejderne fortæller, at de finder instrukser og vejledninger på k-drevet eller i VAR. Der anvendes ikke link til VAR i dokumentationen. Tilsynet drøfter med medarbejderne, hvorfor dette kan være en god foranstaltning. Medarbejderne har senest anvendt sondeskemaer og instruks ved sonde, ind- og udflytning.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen især anvendes, når man ikke har kendskab til en beboer. Planen er ressourcebesparende, hvis den er godt udformet, og anvendes i forhold til afløsere.</p> <p>En god besøgsplan er ifølge medarbejderne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuel • Overskuelig • Kronologisk • Indeholder generelle oplysninger om beboers situation og status • Tydeligt handlevejledende • Tager udgangspunkt i beboers ressourcer
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for besøgsplanernes anvendelse og faglige indhold.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen bemærkninger.

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 2019" 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, 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	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.
3	<p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred. <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind, er resultatet kategori 5.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2019". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejecentre i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sundhedsfaglig baggrund, heraf vil mindst én have sygeplejefaglig uddannelse.

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:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

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

Tilsynsrapport er retvisende og genkendelig

Der er ingen faktuelle fejl eller uklarheder

Med venlig hilsen

Helle Ravn
Forstander
BispebjergHjemmet

BILAG - FORMEL HØRING

Vi har med tilfredshed læst rapport for uanmeldt tilsyn.

Den giver et nuanceret og genkendeligt billede af Bispebjerghjemmets komplekse hverdag.

Rapporten har været drøftet i Bestyrelsen, i ledergruppen, på MED og i Beboer- og pårørenderåd.

Alle glæder sig over den positive beskrivelse, som de også kan genkende.

Med venlig hilsen

Helle Ravn
Forstander
Bispebjerghjemmet

Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 15. maj 2019 på Plejecentret Bispebjerghjemmet, Københavns Kommune.

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Særdeles tilfredsstillende

hvilket Ældrerådet finder er en flot vurdering.

Med venlig hilsen
Kirsten Nissen
Formand

Lise Helweg
Formand Omsorgsudvalget

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gia@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, 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 ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

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

