

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejehjemmet Nybodergården

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	9
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	11
4.0	Tilsynets formål og metode	14
4.1	Formål og indhold	14
4.2	Metode	14
4.3	Vurderingsskala	15
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	16
5.0	Yderligere oplysninger	17
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	18
7.0	Bilag - Formel høring	19

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

Plejhjemmets navn og adresse
Plejhjemmet Nybodergården, Kronprinsessegade 61, 1306 København K
Leder
Jette Jensen
Antal boliger
54 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 8. maj 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejhjemmets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere og 2 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior Manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Seniorrådgiver og kandidat i folkesundhedsvidenskab

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynets vurdering er foretaget på baggrund af, at der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på plejehjemmet. De fundne forhold vedrørende kommunikation og hjælpemidler vil kunne afhjælpes med en mindre indsats.

Det er tilsynets vurdering, at leder redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Der er et relevant og målrettet fokus i kvalitetsarbejdet, ligesom der er fokus på relevante emner og særlige risikofaktorer i kvalitetsarbejdet.

I observationsstudierne er det tilsynets vurdering, at der generelt kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne. I det ene observationsstudie kommer medarbejder til at omtale beboer i tredjeperson. Hjælpen til personlig pleje ydes ud fra en rehabiliterende tilgang og med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret. Tilsynet vurderer, at organiseringen af plejen er meget tilfredsstillende i begge observationsstudier, og det samme er tilfældet for hjælpen til personlig pleje og udførelse af praktiske opgaver.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet ud fra målgruppens behov. Det er tilsynets vurdering, at flere hjælpemidler trænger til rengøring. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et særdeles tilfredsstillende fokus på at skabe trivsel for de beboere, som opholder sig på fællesarealerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i høj grad arbejder ud fra den personcentrerede omsorg i mødet med beboerne og har fokus på at skabe meningsfulde aktiviteter for beboerne.

Det tilsynets vurdering, at beboerne i høj grad oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i hverdagen på plejehjemmet. Beboerne oplever stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Boligerne fremstår rene og pæne, mens enkelte hjælpemidler trænger til rengøring. Beboerne oplever generelt tilfredshed med kontinuiteten i hjælpen. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever gode muligheder for at anvende deres ressourcer, ligesom beboerne oplever respektfuld, værdig og anerkendende kommunikation med medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at de to beboere, som har oplevet overgang imellem sektorer, har haft gode oplevelser med dette.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusemner i kvalitetsarbejdet, samt hvordan der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne motiveres og understøttes i at anvende egne ressourcer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejds-gange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis.

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 plejehjemmet:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der er hjælpemidler i beboeres boliger samt på fællesarealer, der trænger til rengøring.	Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet har fokus på rengøring af hjælpemidler og implementerer en arbejdsgang for dette, hvis en sådan ikke allerede eksisterer.
Tilsynet bemærker, at medarbejder under det ene observationsstudie er meget påvirket af tilsynets tilstedeværelse og kommer i den forbindelse flere gange til at omtale beboeren i tredjeperson. Tilsynet anerkender, at medarbejderen gør dette for at virke imødekommende og inkluderende over for tilsynet.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne, som led i fremadrettet udvikling, klædes på til at modtage tilsyn, så medarbejderne kan bevare den faglige tilgang til beboerne, fx i forbindelse med observationsstudierne.

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>Leder redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn. På baggrund af sidste års tilsyn blev der udarbejdet en handleplan, som løbende er drøftet med medarbejderne og handlet på i praksis.</p> <p>I 2019 er der på Nybodergården fokus på arbejdsmiljø, kompetenceudvikling, faglighed og kvalitet samt følgeskab/arbejdsfællesskab. Der afholdes fx temaeftermiddage vedrørende arbejdsfællesskabet, der netop vedrører fælles mål, fælles faglighed, professionel kommunikation og samarbejde. Personlige holdninger og ”synsninger” skal i baggrunden til fordel for høj faglighed og kvalitet. I øjeblikket er der praksisnær kompetenceudvikling for demensvejledere, og der er udarbejdet et kommissorium for, hvordan demensindsatsen styrkes. Ledelsen fortæller, at der er stort fokus på medinddragelse af medarbejderne i kvalitetsarbejdet.</p> <p>Der skal uddannes to træningstovholdere i forhold til træning i arbejdstiden. Et andet fokus i kvalitetsarbejdet er mad og måltider, herunder samarbejde med Meyers Madhus. Der planlægges undervisning i værtskabet i forbindelse med måltiderne.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>På Nybodergården er der fokus på medicin til tiden samt effekten af PN-medicin i forbindelse med forbedringsindsatsen. Derudover er der fokus på genoptræning efter fald og faldforebyggelse. Der er på ny opmærksomhed på indberetning af utilsigtede hændelser, og der er løbende dialog med medarbejderne om, hvornår og hvordan en utilsigtet hændelse skal indberettes. Opfølgning og læring sker typisk ved udviklingssygeplejersken. De utilsigtede hændelser drøftes på sygeplejemøderne samt på møder i afdelingerne. Leder fortæller, at alle stillinger på nuværende tidspunkt er besat. Der har dog været en del udskiftning, som beboerne ligeledes har italesat. Problematikken er drøftet på beboer- og pårørendemøder. Så vidt muligt samarbejdes der med et fast vikarkorps, så det er de samme vikarer, der afløser på plejehjemmet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Det er tilsynets vurdering, at leder redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Der er et relevant og målrettet fokus i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejehjemmet?	<p>Leder fortæller, at der arbejdes teambaseret om beboerne, hvor hver beboer er tilknyttet en kontaktperson og en sundhedsansvarlig medarbejder. Den sundhedsansvarlige medarbejder er social- og sundhedsassistent, mens kontaktpersonen typisk er social- og sundhedshjælper. Plejehjemmet arbejder med at få orienteret pårørende om, hvem der er beboerens kontaktperson og sundhedsansvarlige. Hver medarbejder har en gruppe af beboere, de er ansvarlige for.</p>

	Der arbejdes med afholdelse af tavlemøder to gange om ugen for henholdsvis dag- og aftenvagter, triageringsmøder og tværfaglige konferencer. Der er overlap i forbindelse med vagtskifte fra dag til aften, og der arbejdes med medarbejdernes synlighed og definition af opgaver i vagtskiftet. Der er skiftende vagthold på forskellige ugedage, hvilket giver en mere glidende og ensartet hverdag for beboerne. Ledelsen fortæller, at der er sygeplejersker i dagvagt, men ikke om aftenen i øjeblikket. Der trækkes på den kommunale sygepleje i den forbindelse, hvilket ifølge ledelsen fungerer rigtigt godt. Man kan ligeledes kontakte 1813 for faglig sparring.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fokus på relevante emner og særlige risikofaktorer i kvalitetsarbejdet.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til medarbejdernes kommunikation og omgangsform i samværet med beboerne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER**Mål 1: Interaktion og medinddragelse**

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Gennem hele plejeforløbet kommunikeres i en respektfuld og venlig tone til beboeren. Medarbejder har en nærværende og imødekommende adfærd over for beboeren. Medarbejder spørger fx venligt beboeren, om hun må hjælpe med den personlige pleje. Beboeren giver accept hertil. Mens hjælpen udføres, tales hyggeligt sammen. Medarbejder spørger ind til, om beboeren har sovet godt, og om den smertestillende medicin har hjulpet.</p> <p><u>Observationsstudie af bad</u></p> <p>Kommunikationen under plejeforløbet er generelt venlig og respektfuld. Medarbejder kommer ind i boligen og hilser beboer godmorgen. Beboer vågner så småt, og medarbejder orienterer beboer om, at det er badedag i dag. Medarbejder spørger beboer, om hun har sovet godt. Det er tydeligt, at medarbejder og beboer kender hinanden godt. Beboer kommenterer positivt på liftning og bakkes op i sit udsagn af medarbejderen. Tilsynet bemærker, at medarbejder er påvirket af tilsynets tilstedeværelse, og medarbejder kommer i den forbindelse til at omtale beboer i tredjeperson, da medarbejder ønsker at fortælle tilsynet om beboerens situation.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder spørger venligt, om beboeren er klar til at modtage hjælpen. Medarbejder har godt kendskab til beboeren og ved, hvornår beboeren har behov for støtte. Medarbejder tilbyder sin støtte ved først at spørge, om hun må hjælpe beboeren. Beboeren takker ja hertil hver gang. Beboeren inddrages og spørges til råds - fx i forhold til påklædning.</p> <p>Beboeren skælder lidt ud over, at strømpebukserne er for stramme. Medarbejder reagerer straks på beboerens kommentarer og stiller spørgsmål. Beboeren forklares, at strømpebukser ofte er lidt stramme.</p>

	<p><u>Observationsstudie af bad</u></p> <p>Hver gang medarbejder skal til at igangsætte en ny handling, fortæller medarbejder, hvad der skal til at ske. Medarbejder inddrager beboer i plejen og spørger fx beboer, om vandet har en tilpas temperatur. Beboer guides gennem hele forløbet. På et tidspunkt går medarbejder ud ad døren, uden at beboer orienteres om dette. I mellemtiden bliver beboer færdig med at gøre sig i stand og forsøger at fortælle dette til medarbejder, som ikke er der. Tilsynet drøfter denne situation med medarbejder.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder udviser tålmodighed og forholder sig afventende, så beboeren fx gives den nødvendige tid til selv at komme ud af sengen og gå med sin rollator til badeværelset. Beboeren informeres om, at hun bare skal sige til, når hun er klar til, at medarbejderen kommer på badeværelset og hjælper hende med resten af den personlige hygiejne. Medarbejder motiverer og støtter beboeren til selv at klare mest muligt af den personlige hygiejne. Beboeren følges til fællesarealet efter endt pleje, hvor der serveres morgenmad. Beboeren spørges ind til ønsker, og morgenmaden serveres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang.</p> <p><u>Observationsstudie af bad</u></p> <p>Beboer får mulighed for at bruge egne ressourcer fx i forbindelse med vendinger i sengen. Medarbejder beder beboer om at løfte benene, når det er relevant. I forbindelse med badet motiverer medarbejder til, at beboer selv gør sit hår vådt, hvorefter medarbejder vil vaske det. Herefter orienterer medarbejder om, at beboer får en vaskeklud, så hun kan vaske sig under armene. Medarbejder formår på denne måde at gøre badesituationen til et samarbejde imellem medarbejder og beboer.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der generelt kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne. I det ene observationsstudie kommer medarbejder til at omtale beboer i tredjeperson. Hjælpen til personlig pleje ydes ud fra en rehabiliterende tilgang og med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelser.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder er stille og rolig i sin adfærd og udfører hjælpen i et tempo, der er afstemt beboerens behov.</p> <p><u>Observationsstudie af bad</u></p> <p>Arbejdet er tilrettelagt, så medarbejderen kan udføre støtten hensigtsmæssigt og uden at blive afbrudt. Medarbejders fremgangsmåde er omsorgsfuld, men samtidig systematisk, forstået på den måde, at medarbejder sørger for at udnytte tiden inde hos beboer bedst muligt. Fx udfører medarbejder praktiske opgaver i boligen, imens beboer gives tid til at gøre sig færdig på badeværelset.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen af plejen er meget tilfredsstillende i begge observationsstudier.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder udfører praktiske opgaver som sengeredning og oprydning, mens beboeren er på toilettet. Beboeren informeres om, at medarbejder senere vil komme og rydde lidt mere op og tømme skraldepose.</p> <p><u>Observationsstudie af bad</u> Imens beboer sidder og ordner de sidste ting ude på badeværelset, går medarbejder i gang med de praktiske opgaver relateret til oprydning efter plejen, hvilket blandt andet indebærer skift af sengetøj. Sengetøjet puttes i en pose, og medarbejder lægger herefter rent på. Medarbejder tager sine handsker af efter, at hun har taget det snavsede sengetøj af. Tilsynet bemærker, at medarbejder ikke spritter sine hænder. Situationen drøftes med medarbejder, der er fuldt ud klar over, at hun burde have sprittet sine hænder af i denne situation.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Beboeren går på badeværelset og klarer toiletbesøg. Idet plejen udelukkende foregår på badeværelset, er det ikke muligt for tilsynet at observere medarbejderens håndhygiejne. Medarbejder oplyser, at hun altid foretager sprit af hænder efter hver gang, handskerne aftages.</p> <p><u>Observationsstudie af bad</u> Medarbejder udfører plejen i overensstemmelse med retningslinjer for korrekt hygiejne. Der foretages relevant handskeskift med sprit af hænder i de synlige situationer. Tilsynet bemærker, at en del af plejen foregår på badeværelset, hvor det ikke er muligt for tilsynet at observere medarbejderens håndhygiejne. Medarbejder oplyser, at hun altid spritter hænder imellem handskeskift og ved aftagning af handsker.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og udførelse af praktiske opgaver er meget tilfredsstillende.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer fremstår rene og ryddelige. Indretningen er hyggelig og hjemlig og inspirerer til socialt samvær ved de små borde og stole, der er placeret langs gangarealer.</p> <p>På opslagstavle ses annoncering af dagens aktiviteter. Formiddag er der højtlesning, og eftermiddag kommer en besøgshund på besøg. Tilsynet overværer flere samtaler, hvor medarbejdere informerer beboere om dagens aktivitet. Tilsynet observerer flere hjælpemidler på fællesarealerne, der trænger til rengøring.</p>
Sociale aktiviteter	<p>En beboer får serveret morgenmad og får venlig information af medarbejder om, at hun bare skal sige til, hvis hun kommer til at mangle noget. Beboeren har, ud over sin morgenmad, fået serveret to stykker banan på en tallerken. Beboeren spørger interesseret, om medarbejderen er her hele dagen. Medarbejderen svarer, at han er her helt til i eftermiddag.</p> <p>Tilsynet observerer flere situationer, hvor medarbejder og beboer sidder i hyggelig dialog over morgenmaden.</p>

	<p>Tilsynet taler med en beboer, som sidder på fællesarealet. Idet en medarbejder går forbi, smiler beboeren og fortæller, at netop denne medarbejder er hende, som altid sørger for, at hun har det godt og får det, hun skal have at drikke og spise.</p> <p>Tilsynet observerer, at et par beboere er på vej ud for at cykle i en rickshawcykel. Beboerne fremstår forventningsfulde og glade.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet ud fra målgruppens behov. Det er tilsynets vurdering, at flere hjælpemidler trænger til rengøring. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et særdeles tilfredsstillende fokus på at skabe trivsel for de beboere, som opholder sig på fællesarealerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne arbejder i høj grad ud fra den personcentrede omsorg i mødet med beboerne og har fokus på at skabe meningsfulde aktiviteter for beboerne.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne er generelt glade for at bo på plejehjemmet og oplever opbakning fra medarbejderne til at leve det liv, de ønsker.</p> <p>En beboer sætter pris på, at man kan få lov at passe sig selv, men at der samtidig er mennesker, man kan være sammen med, hvis man har lyst. Et ægtepar er meget glade for at have hinanden og sætter desuden stor pris på alle de aktiviteter, der er på plejehjemmet. På dagen skal en beboer ud at cykle med en veninde. En beboer oplever plejehjemmet som et godt sted at bo, men arbejder stadigvæk på at falde til efter at have boet på plejehjemmet i et år. Beboer oplever, at det er svært at bo sammen med så mange medbeboere, som har mentale udfordringer, og efterspørger nogle friske medbeboere, han kan have en god samtale med.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på klippekortet i beboerens bolig er tilbudt aktiviteter i form af "nærvær". Tilsynet får efterfølgende oplyst, at plejehjemmet er bevidste om beboerens behov for samvær med ligesindede. Der er forskellige overvejelser i forhold til at se nye muligheder for aktiviteter i fællesskab med fx andre plejecentre. En anden beboer har det også lidt svært med at bo på plejehjemmet, men pointerer, at dette ikke er medarbejdernes skyld. Beboeren virker trist og inaktiv. Tilsynet bemærker, at der på klippekortet i beboerens bolig er tilbudt aktiviteter i form af "samtale". Tilsynet får efterfølgende oplyst, at beboeren har psykiatrisk diagnose, og at der er sket store fremskridt siden indflytningen på plejehjemmet.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever i høj grad at have selvbestemmelse, og de sætter pris på oplevelsen af frihed i hverdagen. En beboer har en oplevelse af, at han gør, hvad der passer ham i løbet af dagen. En anden beboer oplever, at der bliver taget hensyn til hendes særheder og specielle ønsker til levevis. En beboer har en oplevelse af, at man er nødt til at indrette sig lidt, når man er så mange mennesker, som bor under samme tag. Hun oplever dog helt overordnet at have selvbestemmelse.</p>
Tryghed	Alle otte beboere oplever tryghed i hverdagen på plejehjemmet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Det tilsynets vurdering, at beboerne i høj grad oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i hverdagen på plejehjemmet.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne oplever, at de modtager den hjælp, de har behov for.
Praktisk støtte	De otte beboere er tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver inklusive kvaliteten af den rengøring, de modtager en gang om ugen. Boligerne fremstår rene og i overensstemmelse med beboernes habitus. I to boliger observerer tilsynet hjælpemidler, der trænger til rengøring.
Personlig pleje	Beboerne er tilfredse med hjælpen til personlig pleje.
Kontinuitet i plejen	Det er lidt forskelligt, hvorvidt beboerne oplever kontinuitet i den hjælp, de modtager. To beboere fortæller, at der ofte kommer forskellige medarbejdere i boligen, mens to beboere oplever en fin kontinuitet. En beboer fortæller, at der vil komme til at være en del flere vikarer og afløsere henover sommeren grundet ferie. Det har beboeren det fint med, men hun kan bedst lide, når det er de faste vikarer, som kommer. En anden beboer fortæller, at hun ofte har elever, som hjælper hende. Det er beboerens oplevelse, at de fleste af eleverne er meget forberedte og klarer det godt.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje. Boligerne fremstår rene og pæne, mens enkelte hjælpemidler trænger til rengøring. Beboerne oplever generelt tilfredshed med kontinuiteten i hjælpen	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne giver generelt udtryk for at være meget bevidste om at anvende deres ressourcer i videst muligt omfang. En beboer holder sig i gang ved at gå i motionsrummet, som beboeren i øvrigt finder meget veludstyret. Beboeren går selv ture ud af huset. En anden beboer virker inaktiv og fortæller, at han ikke ønsker at deltage i arrangementer. Beboeren kommer ikke på gaden. Direkte adspurgt til årsagen hertil, fortæller beboeren, at dette ønsker han ikke, da han føler sig sløvet af den medicin han pt. får. En tredje beboer udtrykker, at hendes sygdom gør det nødvendigt at holde sig i gang for ikke at blive fysisk dårligere. Beboeren glæder sig over at have adgang til et motionsrum. Et par andre beboere fortæller, at de går til gymnastik.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever gode muligheder for at anvende deres ressourcer.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne oplever en god kontakt og beskriver blandt andet medarbejderne som ualmindelig flinke og kompetente. Alle taler venligt, er imødekommende og omsorgsfulde. To beboere pointerer, at når man selv taler respektfuldt og opfører sig pænt, så får man det igen. En beboer oplever at samtale godt med medarbejderne og nyder, når samtalen falder på klassisk musik og naturen. Alle er respektfulde i deres adfærd og kommunikation.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld, værdig og anerkendende kommunikation med medarbejderne.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	En beboer kom direkte fra hospitalet, da hun flyttede ind på plejehjemmet, og husker ikke den første periode, da hun var meget svækket. Beboeren har gennem god pleje og genoptræning fået mange af sine kræfter igen. Det glæder beboer meget. En anden beboer har været indlagt og husker forløbet som værende uproblematisk. Beboer blev indlagt om natten, og medarbejderne havde styr på alle de små detaljer i forbindelse med indlæggelsen. Beboer oplevede at blive godt modtaget på plejehjemmet ved udskrivelsen.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at de to beboere har haft gode oplevelser i forbindelse med indlæggelse og indflytning.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der i øjeblikket er fokus på demens og socialpædagogiske handleplaner. Der følges op og laves daglige evalueringer. Derudover er der triagering to gange om ugen med henblik på at forebygge sygdom og indlæggelse.</p> <p>Kommunikation er et fokus i kvalitetsarbejdet i forhold til omgangstone og sprogbrug, når man er sammen med beboerne. Emnet kommer blandt andet op på temadage. Der er ligeledes fokus på vigtigheden af at kommunikere på tværs af vagtlag, så ingen informationer går tabt.</p> <p>Der arbejdes med mad og måltider med særligt fokus på værtsrollen, og plejehjemmet er med i et projekt sammen med Meyers Madhus. Om aftenen spiser alle beboerne sammen i caféen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med kompetencer i forbindelse med fx MUS med den daglige leder. Hvis man som medarbejder oplever behov for at udvikle sig inden for forskellige emner, som fx ernæring, er der gode muligheder for at komme på kursus og efteruddannelse.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusemner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne fortæller, at god kommunikation er præget af respekt, der blandt andet kommer til udtryk ved, at man som medarbejder møder beboerne, hvor de er. Det er vigtigt at vise beboerne omsorg ved at tilbyde beboerne den hjælp, de har behov for. Samtidig er det afgørende for en god kommunikation at være lyttende og at udvise forståelse samt at aflæse beboernes mimik og kropssprog - særligt i forhold til beboere, som ikke kan udtrykke sig verbalt. Kommunikationen skal tilpasses til den enkelte beboer. Nogle beboere profiterer af dialog og humor i dialogen, mens andre beboere har behov for en lidt mere rolig og blid kommunikation.

Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboernes selvbestemmelse sikres ved altid at spørge beboerne, før en handling igangsættes. Hos beboere, som ikke verbalt kan give udtryk for ønsker og behov, er det vigtigt at aflæse beboerne for at få en fornemmelse af, om beboerne er tilpasse og i trivsel. Plejen følger så vidt muligt beboernes døgnrytme. Et godt arbejdsredskab i den forbindelse er besøgsplanen, hvor man som medarbejder kan få et indblik i beboernes ønsker og behov i hverdagen. Beboerne har ligeledes indflydelse på de retter, der serveres, ligesom aktivitetsmedarbejderne spørger ind til, hvilke aktiviteter beboerne kunne tænke sig.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at beboerne modtager de klip, de har krav på. Det er medarbejdernes oplevelse, at beboerne har forskellige behov i relation til klippekortet. Det er både plejemedarbejderne og aktivitetsmedarbejderne, som kan tilbyde aktiviteter på klippekortsordningen.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på at arbejde ud fra den rehabiliterende tilgang. Dette sker ved at motivere beboerne til i videst muligt omfang at bruge deres ressourcer. Rehabilitering er en integreret del af den personlige pleje, hvor beboerne varetager små dele i relation til fx at vaske sig med en klud eller rede håret. Derudover er den rehabiliterende tilgang en del af måltidet, hvor beboerne fx inddrages i borddækningen. Beboerne gives også mulighed for at bruge deres ressourcer både mentalt og fysisk i forbindelse med aktiviteter, hvor der blandt andet er cykel- og gåture.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelseret, og at beboerne motiveres og understøttes i at anvende egne ressourcer.</p>	

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Kontaktpersonsordningen skaber ifølge medarbejderne en følelse af tryghed hos beboerne. Planlægning, forudsigelighed, genkendelighed og faste rammer er ligeledes tryghedsskabende for beboerne. Empati skaber tryghed samt en oplevelse hos beboerne af, at medarbejderne er der for beboerne. Denne tryghed opnås fx via nødkaldet.</p> <p>Sundhedsfremme og forebyggelse sker blandt andet gennem triageringen, hvor beboerne gennemgås i forhold til tilstand og adfærd. Derudover bruges fysioterapeuterne i forbindelse med ændringer hos beboerne, hvor fysioterapeuterne kan støtte med at få fat i de rigtige hjælpemidler og igangsætte den rigtige træning. Sikkerhed for beboerne er også forebyggelse af dehydrering med væskeskemaer og tilgængelig væske for beboerne på afdelingerne.</p>
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 opgaverne planlægges og fordeles dagen før. Der er ikke to dage, der er ens. Ifølge medarbejderne er det en spændende måde at arbejde på og et vilkår, når man arbejder med mennesker.</p>

	<p>Det er medarbejdernes oplevelse, at omskifteligheden håndteres på en god og hensigtsmæssig måde.</p> <p>I forbindelse med ændringer i beboernes tilstand eller adfærd tages kontakt til relevante kollegaer, og eventuelle handlinger igangsættes. Medarbejderne oplever en fin hverdag uden forstyrrelser.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at de er fortrolige med dokumentationssystemet, og at de får dokumenteret alle relevante informationer. Det er lidt forskelligt, hvornår på dagen medarbejderne dokumenterer. Dette afhænger af, hvordan hver medarbejder planlægger sin dag. Det er medarbejdernes oplevelse, at de kan udføre dokumentation uden forstyrrelser, ligesom de kan få hjælp og sparring ved behov. Der er et læringsteam, som man kan kontakte, hvis man oplever problemer med dokumentationen.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne fortæller, at de bruger VAR til at orientere sig i instrukser og vejledninger. Der linkes til VAR i handlingsanvisningerne. En medarbejder bruger Promedicin, hvor man fx kan se læringsfilm. En afdeling har en mappe med lokale instrukser, som ligeledes kan tilgås på kk-net.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>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 og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.</p>	

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne fortæller, at de følger en skabelon i forbindelse med udarbejdelse af besøgsplanen. Plejehjemmets kliniske sygeplejerske kan desuden bidrage med sparring. Alle medarbejdere har mulighed for at oprette og udarbejde besøgsplan, der skal påbegyndes inden for 14 dage efter, at beboer er flyttet ind. Opdatering og ajourføring sker ved ændringer hos beboerne og mindst hver tredje måned. Vikarer og afløsere kan tilgå dokumentationssystemet med en vikarkode. Det er medarbejdernes oplevelse, at besøgsplanen er et rigtigt godt arbejdsredskab i forbindelse med udførelse af pleje hos beboere, medarbejderne ikke kender så godt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis.</p>	

Mål 6: Observationer fra tilsynet

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	<p>Tilsynet har ingen bemærkninger.</p>

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 aften timer 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

Tak for fremsendte.

Jeg har to bemærkninger:

- Vi er et plejehjem. Flere steder i rapporten er vi beskrevet som et plejecenter.
- Rettelse til side 6 øverst, vi holder tavlemøder to gange om ugen.

Med venlig hilsen

Jette Jensen
Forstander
Nybodergården

BILAG - FORMEL HØRING

Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 8. maj 2019 på Plejehjemmet Nybodergården, 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

Nybodergården tager tilsynets anbefalinger til efterretning.

Med venlig hilsen

Jette Jensen
Forstander
Nybodergården

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.

