



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Bispebjergghjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn
2025



Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelsen	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	19
4. Tilsynets formål og metode	24
4.1 Formål	24
4.2 Metode	24
4.3 Vurderingsskema	25
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	25
5. Yderligere oplysninger	26
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	27
Om BDO	28

Forord

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

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

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

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

Med venlig hilsen



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og adresse: BispebjergHjemmet, Tagensvej 186, 2400 København N

Leder: BispebjergHjemmet er uden forstander på nuværende tidspunkt, ny forstander tiltræder den 1. maj 2025.

Antal boliger: 90 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 15. april 2025

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets tre afdelingsledere
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Mette Norré Sørensen Director og sygeplejerske

Christina Ryel Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Bispebjergghjemmet på meget tilfredsstillende vis har arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, hvor der dog fortsat ses udviklingsområder på enkelte temaer, som det vurderes, der skal arbejdes videre med. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at Bispebjergghjemmet arbejder målrettet med kvalitetstemaer i hverdagen. Det vurderes overordnet, at det samlede kvalitetsarbejde ikke er helt i mål endnu. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet i særdeles tilfredsstillende grad.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i begge observationsstudier kommunikerer på en venlig, ligeværdig og respektfuld måde til beboerne, og at beboerne oplever selvbestemmelse og medindflydelse, samt at de støttes i at anvende egne ressourcer ud fra beboerens ønsker og behov. Tilsynet vurderer, at plejen i de to observationsstudier på meget tilfredsstillende vis er tilrettelagt hensigtsmæssigt. Dog vurderer tilsynet, at organiseringen af frokosten kan forbedres med tydelig rollefordeling af medarbejderne. Tilsynet vurderer ligeledes, at der kan arbejdes med at forebygge afbrydelser under plejen/opgaveløsningen. Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlige pleje og den praktiske hjælp udføres på meget tilfredsstillende vis, og at hjælpen generelt leveres efter de gældende faglige retningslinjer. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderne ikke er bekendte med retningslinjer for kateterpleje, og at der både i observationsstudie af pleje og undermåltidet er mindre udfordringer med at efterleve de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at Bispebjergghjemmets indretning understøtter målgruppens behov på særdeles tilfredsstillende vis. Det vurderes, at fællesarealerne fremstår rene og indrettede, så de imødekommer målgruppens behov. Det vurderes ligeledes, at der foregår en særdeles imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne, og at der er gode muligheder for deltagelse i socialt samvær og aktiviteter på plejehjemmet.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejecentret. En beboer har dog en helt anden oplevelse, og beskriver lang responstid på nødkaldet, en faldepisode om natten samt manglende medbestemmelse i hverdagen. Beboerens oplevelse er drøftet med ledelsen, der er bekendt med beboerens klager, og de har etableret faste samtaler med beboeren og beboerens pårørende.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet, og at de får tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje og støtte. Beboerne har mulighed for aktivt at anvende deres egne ressourcer i plejen. Dog har to beboere udtrykt et dilemma mellem medarbejdernes anvendelse af en rehabiliterende tilgang og at yde omsorg. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler holdes rene.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og kontakt til medarbejderne med respekt for deres privatliv. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne har gode muligheder for at være sociale i det omfang, de ønsker, både i forbindelse med de mange udbudte aktiviteter og under måltiderne.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne har mange meninger og holdninger om maden, hvor kun et mindretal af beboerne er tilfredse med madens kvalitet og variation og muligheden for indflydelse herpå. Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der vælger at indtage deres måltid i spisestuen, overordnet oplever en god og hyggelig stemning med socialt samvær, hvor der også er enkelte beboere, der synes, at det er mindre hyggeligt af forskellige årsager.

Det er tilsynets vurdering, at beboernes oplevelse af maden er påvirket af, at køkkenet er under renovering.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer i kvalitetsarbejdet i overensstemmelse med ledelsens udtalelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og hvordan de er opmærksomme på at imødekomme beboernes behov og ønsker. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på et fagligt og meget reflekteret niveau kan redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, hvor beboeren er i centrum for indsatsen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker til genoplivning. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange vedrørende hjælpen til pleje og støtte til beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for vigtigheden af at planlægge opgaverne, så unødige forstyrrelser undgås. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Medarbejderne ytrer dog ønske om mere planlagt tid til dokumentationen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for tilsynets situationsbestemte observationer.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker at, ledelsen på BispebjergHjemmet på meget tilfredsstillende vis har arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, hvor der dog fortsat ses udviklingsområder på enkelte temaer.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter det velorganiserede kvalitetsarbejde, og bringer tilsynets anbefalinger i spil i de respektive kvalitetsgrupper.

Tilsynet bemærker, at organiseringen af frokosten kan forbedres med tydelig rollefordeling af medarbejderne. Dertil bemærker tilsynet, at der kan udvikles på at forebygge afbrydelser under plejesituationen.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sættes fokus på organisering af pleje og måltid.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne i observationsstudiet af plejesituationen ikke er bekendte med de nye retningslinjer for kateterpleje, og at der både i observationsstudiet af plejen og under måltidet er mindre udfordringer med at efterleve de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt er opmærksomhed på, at medarbejderne kender til de nyeste retningslinjer for kateterpleje, samt at de hygiejniske retningslinjer italesættes og efterleves i praksis.

Tilsynet bemærker, at en beboer har en del klager til flere af temaerne under tilsynet, fx oplevelse af lang responstid på nødkaldet, manglede kontinuitet og en oplevelse af medarbejdernes manglende forståelse for anvendelse af en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet anbefaler, at der fortsat er ledelsesmæssig opmærksom på beboerens hverdagsliv.

Tilsynet bemærker, at to beboere udtrykker et dilemma mellem medarbejdernes anvendelse af en rehabiliterende tilgang og at yde omsorg.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sættes fokus på balancegangen mellem at støtte beboerne i at være selvhjulpne og samtidigt at sikre, at de får den nødvendige omsorg og støtte.

Tilsynet bemærker, at beboerne har mange meninger og holdninger om maden, hvor kun et mindretal af beboerne er tilfredse med madens kvalitet og variation og mulighed for indflydelse herpå.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt igen sættes målrettet fokus på maden/måltiderne, og at beboerne inddrages i processen, så de oplever medinddragelse og indflydelse på maden.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Ved tilsynet i 2024 modtog BispebjergHjemmet anbefalinger i forhold til; At komme i mål med kvalitetsarbejdet, Efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, En konkret borgers oplevelse af aktiviteter og rengøringen, Introduktion af vikarer og Beboernes oplevelse af maden.

Ledelsen fortæller, at plejehjemmet det seneste år har været præget af lederskift af både forstander og køkkenchef, og at kvalitetssygeplejersken ligeledes kun har været kortvarigt ansat. Der er nu ansat en ny forstander, der starter den 1. maj. Anbefalingen om fortsættelse af kvalitetsarbejdet har de tre afdelingsledere videreudviklet i perioden, og har valgt at fokusere på fem faglige spor; Hygiejne, Dokumentation, Medicin, Forflytning og Demens. (Se uddybning i det nedenstående tema om organisering af kvalitetsarbejdet).

I forhold til anbefalingen om efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer fortæller ledelsen, at hygiejnegruppen har fulgt op ved bl.a. at afholde en hygiejneuge, samt få opsat plakater om korrekt håndhygiejne og have fokus på korrekt anvendelse af handsker under pleje og under håndtering af mad. Hygiejnegruppen har ligeledes medvirket til revidering af introduktionsprogrammet for nye medarbejdere, hvor hygiejne nu også er et fast tema. Hygiejnegruppen har fornyeligt afholdt møde, og ledelsen vurderer, at der generelt er en forbedring i brugen af handsker, men at der fortsat er behov for en målrettet indsats.

Ledelsen fortæller, at der er taget hånd om anbefalingen i forhold til en specifik beboer. Den sidste brugerundersøgelse fra plejehjemmet viser en høj tilfredshed med at bo på BispebjergHjemmet, og at beboerne generelt oplever livskvalitet.

I forhold til beboernes oplevelse af rengøring af deres boliger fortæller ledelsen, at rengøringsmedarbejderne nu giver en tilbagemelding til ledelsen, såfremt en beboer ikke ønsker at få gjort rent i boligen. Ledelsen fortæller, at der hos enkelte beboere er en faglig opmærksomhed på at få rengjort boligen med en socialpædagogisk tilgang.

I forhold til anbefalingen om en bedre introduktion af vikarer fortæller ledelsen, at der for nuværende benyttes meget få eksterne vikarer. Der er i stedet ansat flere faste afløsere, særligt i weekendvagerne. Der er udarbejdet en arbejdsgang til brug for eksterne vikarer, hvor en fast medarbejder sikrer, at vikaren har adgangskoder, og får læst beboernes besøgsplaner inden vagtstart. Der er ligeledes fokus på at holde beboernes besøgsplaner ajourført, så de faste afløsere/vikarer altid kan orientere sig i aktuel viden om beboerne. Ledelsen fortæller, at de faste afløseres navneskilt indikerer fast personale, da der står medhjælper og ikke vikar på skiltet.

I forhold til anbefalingen om beboernes oplevelse af maden fortæller ledelsen, at dette nok altid vil være et område med ledelsesmæssig opmærksomhed. BispebjergHjemmet har fokus på Københavns Kommunes klimamål. Ledelsen henviser til, at plejehjemmets sidste brugerundersøgelse viste 85% tilfredshed med maden, og de fortæller, at plejehjemmets køkken har vundet en pris fra Landbrug og Fødevarerorganisationen for en ekstraordinær indsats for bæredygtighed og økologi. Ledelsen fortæller, at maden på plejehjemmet ligeledes introduceres til beboerne til deres indflytningssamtaler, samt at det er et fast emne på beboermøderne i af-

delingerne. Der er generelt et tæt samarbejde mellem medarbejderne og køkkenet, hvor der samarbejdes via en daglig feedbackseddel på madvognen og ved en åben dør politik.

Aktuelt er BispebjergHjemmet i gang med en større renovation af brandsikkerheden, hvilket påvirker både beboerne og medarbejderne i huset. Ledelsen fortæller, at det kan være en udfordring at have håndværkere i huset, hvilket bl.a. har resulteret i besøg af rotter samt rod og uro for beboerne.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen fortæller, at kvalitetsarbejdet tager udgangspunkt i de fem faglige grupper, hvor der arbejdes sideløbende og målrettet med hvert område.

Dokumentationsgruppen arbejder sammen med kommunens konsulenter i forhold til den nye forenkling af dokumentationsarbejdet. Medicingruppen har lige haft samarbejds møde med apoteket, hvor der er aftalt fremadrettede møder. Forflytningsgruppen arbejder tæt sammen med kommunens hjælpemiddeldepot. Der er nu etableret et lokalt hjælpemiddeldepot på plejehjemmet, hvor medarbejderne kan hente hjælpemidler, og der er ligeledes udarbejdet vejledninger for brug af hjælpemidler.

Inden for demensgruppen er en af sygeplejerskerne uddannet til demensvidensperson, og der arbejdes med NPI-NH som er et observations- og vurderingsredskab.

Hygiejnegruppens arbejde er beskrevet i ovenstående.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på BispebjergHjemmet på meget tilfredsstillende vis har arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, hvor der dog fortsat ses udviklingsområder på enkelte temaer, som det vurderes, at der skal arbejdes videre med.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at BispebjergHjemmet arbejder målrettet med kvalitetstemaer i hverdagen, og det vurderes overordnet, at det samlede kvalitetsarbejde ikke er helt i mål endnu.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Ledelsen fortæller, at når den nye forstander er startet, skal der ansættes en kvalitets sygeplejerske til.

Kvalitetsarbejdet er organiseret som tidligere beskrevet i fem faglige spor med grupper inden for; Hygiejne, Dokumentation, Medicin, Forflytning og Demens. Afdelingslederne har fordelt grupperne imellem sig, og er tovholdere sammen med sygeplejegruppen. I alle afdelinger er der ligeledes medarbejdere, der er udvalgt som nøglepersoner inden for hver af grupperne.

Grupperne mødes løbende hver 5. uge, og der skrives referat for møderne, der lægges ud i en mappe i afdelingerne. Til de ugentlige tværfaglige møder gennemgår nøglepersonen, og eventuelt en af sygeplejerskerne, hovedpunkterne fra møderne for kollegaerne. Alle medarbejdere har ansvar for at orientere sig i referaterne i mapperne.

Der afholdes tillige ugentlige kvalitetsmøder med sygeplejerskerne og lederne, hvor både forstander, kvalitets sygeplejersken og den nye køkkenchef fremadrettet skal deltage. Til disse møder samles der op på drøftelserne i de fem faglige grupper.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet i særdeles tilfredsstillende grad.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?**Emne:**

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ledelsen ønsker, at tilsynet under tilsynsbesøget observerer, hvordan kommunikationen er mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne .
Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.

3.2 Observationsstudier**3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse****Emne:**

Kommunikation

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne hilser venligt godmorgen, og spørger, om beboeren har sovet godt. Beboeren fortæller at have haft en uenighed med aftenvagten om lejring i sengen, og beboeren har derfor sovet dårligt. Medarbejderne lytter og anerkender beboerens oplevelse, hvorefter den ene medarbejder forsikrer beboeren om, at de vil få talt med aftenvagten for at få informeret dem ordentligt om den nye lejringsplan. Beboeren er tilfreds med aftalen, og virker mere rolig efterfølgende. Medarbejderne leder efterfølgende kommunikationen over på dagens aktivitet, som er 'Mandeklub', hvor beboeren ivrigt fortæller om sine planer for dagen.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Det observeres, at beboerne bliver modtaget med et smil, når de kommer ind i spisestuen. En beboer får et knus og en ekstra varm modtagelse, og en medarbejder bemærker, at beboeren ser flot ud med sit nyfriseret hår. Medarbejderne, der sidder med under måltidet, har primært en-til-en kontakt med den beboer, de sidder ved siden af.

Der hersker lidt dialog imellem medarbejderne, særligt i starten af måltidet, hvilket virker mindre struktureret og planlagt. Efter et stykke tid sætter alle medarbejderne sig ved bordene undtagen ved et bord, hvor de mest friske beboere sidder, hvilket tilsynet er lidt undrende over, da der ved dette bord slet ikke er kommunikation mellem beboerne.

Under serveringen af maden er der en venlig og imødekommende dialogform, hvor medarbejderne tager sig tid til at lytte og høre på beboernes ønsker mv.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og de er under hele plejeforløbet opmærksomme på beboerens selvbestemmelse. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren. Beboeren medinddrages ligeledes i medarbejdernes overvejelser for plejen, og det

aftales fx, at der bades og barberes dagen efter. Beboeren har helt klare ønsker til påklædning af tøj og sko, der matcher i farverne. Medarbejderne gør en ihærdig indsats for at finde de ønskede beklædningsgenstande.

Observationsstudie af frokost måltid:

Medarbejderne medinddrager beboerne aktivt i måltidet. De beboere, der kan tage fra fadet, bestemmer selv, hvor stor portionen skal være. De øvrige beboere, der ikke kan tage fra fadene, får hjælp fra medarbejderne. Medarbejderne spørger individuelt ind til, om beboerne ønsker hjælp til eksempelvis udskæring. En beboer, der er vegetar, spørger, om sovsen er vegetarisk, og medarbejderen undersøger straks dette, og meddeler, at det er den.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Beboeren har få fysiske ressourcer, og plejen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, der er tilpasset beboerens funktionsniveau.

Observationsstudie af frokost måltid:

Under måltidet arbejdes der rehabiliterende ved at inddrage beboernes ressourcer. Maden serveres i fade og små skåle, hvilket giver beboerne mulighed for selv at tage maden og dermed at fastholde selvstændighed og funktionsniveau. Der er også kander på bordene, så beboerne selv kan hælde drikkevarer op. De fleste beboere spiser selv, mens enkelte får hjælp til udskæring, hvilket gør det muligt for dem at spise maden selv. Der skabes trygge rammer under måltidet, hvor beboerne sikres mulighed for at indtage maden i eget tempo, hvilket fremmer den rehabiliterende indsats.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i begge observationsstudier kommunikerer på en venlig, ligeværdig og respektfuld måde til beboerne, og at beboerne oplever selvbestemmelse og medindflydelse, samt at de støttes i at anvende egne ressourcer ud fra deres ønsker og behov.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn, som placeres ved beboerens seng. Medarbejderne sørger for, at der er klude, sæbe, håndklæder og affaldspose tilgængeligt på plejevognen. Medarbejderne indstiller sengen i korrekt højde, og øvrige hjælpemidler er placerede hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal anvendes i forløbet. Medarbejderne har en klar rollefordeling under plejen, og de taler kun sammen, når det er nødvendigt for tilrettelæggelsen af plejen. Under plejen er der to forstyrrelser, idet der mangler bleer, som den ene medarbejder hurtigt henter. Efterfølgende ringer den ene medarbejders telefon højlydt flere gange. Beboeren virker ved begge forstyrrelser irriteret, men medarbejderne arbejder sammen om at mindske beboerens ubehag, og der svares fx ikke på telefonen.

Observationsstudie af frokost måltid:

Måltidet er organiseret med opstillede borde i tre forskellige formationer; to rundborde og et langbord. En beboer sidder i en komfortkørestol, og der er derfor sat et større bord op foran beboeren for at sikre korrekt siddehøjde. Beboerne ankommer løbende til spisestuen, og nogle beboere sidder allerede klar. Bordene er dækkede med lysegrønne duge, og pyntet med lidt påskepynt. Medarbejderne er til stede i køkken/spisestuen, og de arbejder først i køkkenet, hvorefter der dækkes bord, og beboerne modtages. Der er lidt uro i starten af måltidet, da medarbejderne umiddelbart ikke har faste roller fra begyndelsen, hvilket resulterer i, at beboerne ikke får mad samtidigt, og at medarbejderne går en del frem og tilbage mellem køkkenet og spisestuen, hvilket virker letter forstyrrende.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejen i de to observationsstudier, på meget tilfredsstillende vis, er tilrettelagt hensigtsmæssigt, idet organiseringen af frokosten kunne forbedres med tydelig rollefordeling af medarbejderne. Tilsynet vurderer ligeledes, at der kan arbejdes med at forebygge afbrydelser under observationsstudierne.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver**Emne:**

Praktisk støtte

Data:Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. De praktiske opgaver, herunder oprydning, tømning af skraldespand og sengeredning klares af den ene medarbejder, mens den anden medarbejder støtter til øvre pleje på badeværelset.

Observationsstudie af frokost måltid:

Under måltidet observeres det, at medarbejderne er iført forklæder og handsker ved borddækningen. Handskerne benyttes ikke altid korrekt, men det ses, at når handskerne aftages, er der relevant fokus på at sikre afspritning af hænderne mellem de forskellige opgaver. Under serveringen ses det, at nogle medarbejdere bruger handsker, mens andre ikke gør. Medarbejderne, der sidder ved siden af beboerne, hjælper med udsørging og guidning under måltidet på en værdig og respektfuld måde, hvilket sikrer, at beboerne får den nødvendige støtte og vejledning samtidigt med, at deres værdighed og selvstændighed bevares.

Personlig

støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Indledningsvist ifører medarbejderne sig engangsforklæde og handsker, og den ene medarbejder fjerner nat-kateterposen. Den anden medarbejder påfører beboerens støttestrømper korrekt med brug af rette hjælpemidler. Beboeren får derefter tilbudt nedre hygiejne i sengen, hvor kateterplejen ikke udføres efter retningslinjerne, hvilket tilsynet har talt med medarbejderne om efterfølgende. Medarbejderne udviser faglig opmærksomhed på beboerens tryk og mærker, og der påsmøres barrierecreme på udsatte områder.

Medarbejderne arbejder rutinerede med vendlet-lagen og lift, og sikrer ved alle bevægelser og forflytninger, at beboerens lemmer ikke stødes eller kommer i

klemme. Efter forflytning til komfortstol køres beboeren ud på badeværelset, hvor den ene medarbejder udfører øvre hygiejne og grundig mundpleje.

I starten af plejeforløbet varetager medarbejderne korrekt håndhygiejne, men i slutningen af plejen glemmer medarbejderne at skifte handsker mellem opgaverne samt spritte hænderne mellem handskeskift.

Observationsstudie af frokost måltid:

Ikke aktuelt.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlige pleje og den praktiske hjælp udføres på meget tilfredsstillende vis, og at hjælpen generelt leveres efter de gældende faglige retningslinjer. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderne ikke er bekendte med retningslinjerne for kateterpleje, og at der både i observationsstudie af pleje og under måltidet er mindre udfordringer med at efterleve de hygiejniske retningslinjer.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Fællesarealerne er ved at blive renoverede, hvilket medfører, at der flere steder er opbevaring af ting, som ikke nødvendigvis hører til der. Der er en del håndværkere, der går til og fra opgaverne, hvilket skaber lidt mere uro end normalt på fællesarealerne. Under tilsynsbesøget opstod der desuden en vandskade, hvilket også påvirkede hverdagen, og skabte lidt mere uro end normalt. Det er tilsynets vurdering, at trods renovering og vandskade fremtræder fællesarealerne renholdt.

Overordnet giver indretningen på BispebjergHjemmet mulighed for sociale aktiviteter, hvor der er også områder, hvor beboerne kan trække sig tilbage og have mere privatliv.

Flere beboere er samlede på fællesarealerne, hvor de hygger sig i hinandens selskab. De fleste afdelinger er pyntede op med påskepynt, hvilket virker inviterende, og opmuntrer beboerne til at benytte fællesarealerne. Der observeres en del pårørende på besøg, hvilket tilskrives, at flere holder fri op til påske. Dette tilfører stedet en del liv og aktivitet.

Medarbejderne taler til beboerne i en venlig og respektfuld tone, og de udviser respekt for beboernes privatliv og personlige grænser. Tilsynet møder en del medarbejdere på fællesarealerne, hvor det bemærkes, at disse fremstår venlige og imødekommende, både over for tilsynet og beboere.

Det bemærkes tillige, at flere beboere har åben dør ud til fællesarealerne, hvilket gør, at medarbejderne stikker hoved ind, og siger hej, og en beboer fortæller tilsynet, at den åbne dør sikrer en vis form for tryghed, når der kan høres stemmer og liv fra gangen.

Sociale aktiviteter

På tilsynsdagen er der en del aktiviteter, hvor tilsynet overværer aktiviteten 'Børneunivers'. En børnehave er på besøg i en af afdelingerne, og flere beboere er samlede omkring børnene, hvor pædagogerne faciliterer underholdning, som både er til glæde for børnene og beboerne.

Der er ophængt synlige aktivitetsplaner på alle afdelingerne, hvor det ses, at der næsten hver dag er planlagt to aktiviteter - en om formiddagen og en om eftermiddagen. Senere på tilsynsdagen vil der blive afholdt gudstjeneste.

Under rundgang på plejehjemmet møder tilsynet beboere, der skal på tur ud af huset sammen med nogle medarbejdere. Der observeres indbydende udendørsarealer, hvor særligt terrassen, der binder de to bygninger sammen, indbyder til, at beboerne kan komme lidt ud og få frisk luft. På tilsynsdagen er der dog vandskade på terrassen, hvorfor ingen beboere ses at benytte denne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Bispebjerghjemmets indretning understøtter målgruppens behov på særdeles tilfredsstillende vis.

Det vurderes, at fællesarealerne fremstår rene og indrettede, så de imødekommer målgruppens behov. Det vurderes ligeledes, at der foregår en særdeles imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne, og at der er gode muligheder for deltagelse i socialt samvær og aktiviteter på plejehjemmet.

3.3 Interview med borgere

3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Data:

Tilsynet taler med otte beboere på plejecentret, hvor syv beboere beskriver, at de har det godt, og føler sig trygge i deres hverdag. Beboerne beskriver især plejehjemmets beliggenhed, og at de selv har bestemt at de vil bo der, som medvirkende årsag til oplevelse af livskvalitet i hverdagen. Beboerne siger:

- *'Det gør mig trygt, at jeg altid kan kontakte nogen'.*
- *'Jeg er meget tryk og meget glad for at bo her, det er jo min egen stue, det hele er mit eget'.*
- *'Kunne ikke drømme om at bo andre steder'.*

En beboer har udtrykt utilfredshed med at bo på plejehjemmet, hvilket hun begrundes med en følelse af utryghed på grund af den lange responstid på nødkald. Beboeren fortæller om en oplevelse, hvor hun efter et fald om natten lå længe på gulvet, før medarbejderne kom til hjælp, selv om hun havde aktiveret sit nødkald. Den samme beboer har fremsat klager over næsten alle temaer under tilsynet, hvilket er blevet drøftet med ledelsen. Ledelsen oplyser, at beboeren har en del kognitive udfordringer. Tilsynet er blevet informeret om, at der er fokus på beboerens hverdagsliv, og at der er tæt opfølgning med både beboeren og pårørende. Ledelsen er dog ikke bekendt med den aktuelle faldssituation om natten, og de mener, at episoden kan ligge flere år tilbage, men dette vil naturligvis blive undersøgt nærmere.

Selvbestemmelse

Syv ud af otte beboerne tilkendegiver at opleve selvbestemmelse samt at have indflydelse på deres hverdag. Beboerne beskriver det således:

- **Her er frit, og jeg kan bestemme selv'.*
- *'Jeg får at vide, at det er mig, der bestemmer - det er rart at vide'.*

- *'Jeg kan bare sige til, så bliver det sådan! Selvfølgelig må man indrette sig, men jeg har stor grad af medbestemmelse'.*
- *'De spørger mig altid, om det fx passer med at komme i bad'.*

En beboer oplever ikke medbestemmelse og inddragelse. Beboeren beskriver sig selv som 'tabt på gulvet', og føler, at hun slet ikke har noget at skulle have sagt. Beboeren forklarer, at medarbejderne flytter rundt på hendes blomster og ting i boligen uden først at have spurgt, om det er i orden. Ledelsen er orienteret om beboerens oplevelse.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. En beboer har dog en helt anden oplevelse, og beskriver lang responstid på nødkaldet, en faldepisode om natten samt manglende medbestemmelse i hverdagen. Beboerens oplevelse er drøftet med ledelsen, der er bekendt med beboerens klager, og der er etableret faste samtaler med beboeren og dennes pårørende.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne:

Pleje og støtte

Data:

Syv ud af otte beboerne oplever at modtage den hjælp til pleje og støtte, som de har brug for. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og de beskriver det således:

- *'Jeg er meget tilfreds, og får den hjælp, der er behov for - har lige været i bad i dag, og det var dejligt'.*
- *'Jeg får den rette hjælp, men bad en gang ugentligt er tilstrækkeligt, de andre dage er det etagevask - kvaliteten er god, og hjælpen bliver leveret efter mine behov'.*
- *'Jeg klarer selv personlig pleje, og har kun brugt nødkald et par gange, og oplever, at de kommer hurtigt'.*
- *'Jeg får den rette hjælp, og det fungerer perfekt, det er god kvalitet'.*

En beboer beskriver dog mindre udfordringer med den leverede pleje, da beboeren oplever, at ikke alle medarbejdere er bekendte med beboerens plan, og oplyser, at medarbejderne ikke har læst den. Beboeren henviser til, at de jo kan læse planen på telefonen, hvorfor det undrer beboeren meget.

Seks ud af otte beboere oplever at blive støttet i at bruge egne ressourcer. Beboerne udtrykker stor tilfredshed med at blive inddraget i hverdagslivet opgaver. Beboerne oplyser følgende:

- *'Jeg ordner selv min medicin, får pilleæskerne udleveret af medarbejderne, og doserer dem selv - det er dejligt, og giver mig en god tryghed, så får jeg det rigtige' (beboeren griner efterfølgende).*
- *'Klare mange ting selv - så længe jeg kan, vil jeg selv'.*
- *'Jeg vasker selv håret, kan benytte mine arme, de er stadigvæk gode'.*
- *'De har meget travlt, så jeg gør alt, hvad jeg kan selv, det er i vores fælles interesse'.*

To beboere har mindre indvendinger til støtten. En beboer fortæller, at det opleves lidt provokerende, at medarbejderne bare står og kigger, mens hun kæmper med opgaverne. Beboeren siger; *'Jeg kan mase og hive, men der er dog nogle, som hjælper, da de kan se, at det kniber. Det er bestemt ikke fordi, at jeg ikke vil'.*

	En anden beboer træner to gange om ugen, og beskriver, at hun gør, hvad der er muligt i forhold til alder og de mange skavanker, som følger med. Beboeren oplever dog, at medarbejderne nogle gange har mindre forståelse for, at funktionsniveauet kan svinge, og at det kan være svært og utrygt at gå længere strækninger alene. Beboeren nævner for eksempel, at det kan være grænseoverskridende at skulle gå fra spisestuen til egen bolig, selv om hun egentlig godt kan. Beboeren oplever det rart at blive fulgt hjem efter måltidet, og siger; <i>'Jeg er en lille smule bange for at falde, og ønsker opsyn - det respekteres dog ikke af alle'</i>. Alle beboerne svarer, at de i forbindelse med utilfredshed vil kontakte afdelingslederen eller tale med deres pårørende.
Observation	Alle de interviewede beboere ses velsoignerede efter levestil og habitus, og de fremstår ligeledes veltilpasse. Derudover ses boligerne og hjælpemidlerne rengjorte efter en tilfredsstillende hygiejnisk standard.
Kontinuitet i støtten	De interviewede beboere oplever generelt kontinuitet i støtten, og beboerne beskriver, at de kender de fleste af medarbejderne rigtigt godt, samt oplever, at medarbejderne er lydhøre, og at evt. aftaler overholdes. Nogle af beboerne beskriver det således: • <i>'Generelt er der god kontinuitet, men der kommer da en vikar ind i mellem, i weekenderne er det næsten mere fast end i dagligdagen, hvor der er faste medarbejdere, der kun har vagt i weekenden'</i>. • <i>'Der kommer mange, det er dog svært for mig at skelne mellem dem, da jeg ikke kan se, men jeg kan kende deres stemmer'</i>. • <i>'Der er en del kendte medarbejdere omkring mig - det fungerer godt'</i>. • <i>'Jeg har fået tillidsrepræsentanten som fast medarbejder. Hun kender mig rigtigt godt. Der kommer selvfølgelig andre, og det er ok'</i>. • <i>'Jeg har en fast kontaktperson, der er her mest om formiddagen. Hun har fx styr på mine bleer, og jeg kan spørge hende om alt'</i>. • <i>'Jeg har en fast kontaktperson, der er superdygtig'</i>. En beboer har udtrykt bekymring over manglende kontinuitet, da hun oplever, at der ofte kommer mange vikarer. Beboeren mener, at dette er bevidst, fordi hun er mere åndsfrisk end de øvrige beboere, og derfor selv kan forklare og beskrive sin hjælp. Situationen er blevet drøftet med ledelsen, der oplyser, at der er lavet en særlig aftale med beboeren om, at hun aldrig skal modtage hjælp fra vikarer.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet, og at de får tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje og støtte. Beboerne har mulighed for aktivt at anvende deres egne ressourcer i plejen. Dog har to beboere udtrykt et dilemma mellem medarbejdernes anvendelse af en rehabiliterende tilgang og at yde omsorg. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler holdes rene.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, samt at de udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Nogle af beboerne siger: • <i>'De er alle søde, og banker på døren, før de kommer ind'.</i> • <i>'De taler alle pænt - det er der ikke noget at klage over'.</i> • <i>'Der er en god tone, begge min børn kender personalet - og det er rart'.</i> • <i>'Absolut, alle er søde'.</i> • <i>De fleste er søde. For nogle er vi bare et stykke arbejde, de er mere li-geglade. Men alle taler generelt pænt'.</i>
Emne: Muligheder for at være social	Data: Beboerne tilkendegiver at have en god hverdag med mulighed for aktiviteter, underholdning og sociale arrangementer af både mindre og større karakter. Flere af de interviewede beboere nævner, at aktivitetsmedarbejderne er fantastiske, og at de gør et stort stykke arbejde for at sikre en hverdag, hvor der er aktiviteter for enhver smag. Nogle af beboerne beskriver det således: • <i>'Der er en hel del, men jeg går ikke til så meget, kun gudstjeneste og sang'.</i> • <i>'Vores aktivitets medarbejder synger meget, og spiller guitar'.</i> • <i>'De er altid flinke til at hente mig, da jeg sidder i kørestol, og ikke selv kan transportere mig'.</i> • <i>'De prøver at tilbyde aktiviteter, men mit helbred sætter begrænsninger. Jeg er meget glad for mine ture i nærmiljøet'.</i> • <i>'Der er sang - det har været det halve af mit liv, så det er lige mig'.</i> • <i>'Jeg må indrømme, at jeg springer lidt over, jeg er 92 år, og er ikke så meget i vigør mere'.</i> • <i>'Kommer i klubben, men jeg skal jo hjælpes lidt, og det er lidt anstrengende, de vil nu altid gerne hjælpe, men jeg kan ikke lide være til besvær'.</i> Beboerne oplever, at det kan være svært at være sociale med de andre medbeboere, og flere beskriver, at de oplever, at de får dækket deres sociale behov i forbindelse med måltiderne og de fælles aktiviteter.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og kontakt til medarbejderne med respekt for deres privatliv. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne har gode muligheder for at være sociale i det omfang, de ønsker, både i forbindelse med de mange udbudte aktiviteter og under måltiderne.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Beboerne beskriver en lidt blandet oplevelse af madens kvalitet, hvor flertallet af beboerne har en mening om maden, som ikke i alle tilfælde er positivt. Beboerne udtaler bl.a.:
---------------------------------	--

- 'Maden, den er lidt vekslende, og nogle gange er den meget stærk'.
- 'Den er kedelig, de er undskyldt pt., da køkkenet er under ombygning, men til dagligt er maden nu heller ikke god, kødet er dårligt og svært at spise og tygge'.
- 'Det er meget moderne mad, som slet ikke matcher vores målgruppe - kikerter og bulgur, det bryder jeg mig slet ikke om'.
- 'Er ikke tilfreds, for tiden er køkkenet ved at blive renoveret, og der er også fundet rotter, så vi får næsten ikke andet end smørrebrød, og i går fik vi bare noget salat og en spegepølsemed, så har min veninde heldigvis købt lidt fromager til mig, som jeg spiser, når jeg kommer ind til mig selv'.
- 'Den er god - smager godt, den kan man ikke klage på'.
- 'Den er fin - men svært ved at vænne mig til varm mad midt på dagen, men det er jo ingen skade'.
- 'Den har været bedre. Den ligger på minus 33 %.
- 'Maden er udmærket, og jeg spiser det hele. Jeg er meget tilfreds, og får specialmad, da jeg er vegetar. Det er store portioner, så jeg kan levne det, jeg ikke kan lide'.

Beboerne nævner, at det generelt er muligt at ønske eller komme med forslag til maden eller menuen på plejehjemmet, fx:

- 'Man kan komme med forslag, men det opleves ikke, at de lytter så meget, det er den historie, der går i huset'.
- 'Man kan give ros og ris, og de kommer med en seddel, men det hjælper ikke'.
- 'Der bliver altid spurgt ind til, om vi kan lide maden, men vi hører ikke rigtigt noget den anden vej'.
- 'Hvis man ikke kan lide maden, kan man da bare lade være at spise den'.
- 'Man kan bede om hvad som helt - ingen problemer'.
- 'Der har været en dygtig kok, og hun kom ofte og lyttede til beboernes holdning, men hun er væk. Der er også været et beboerråd, hvor vi også talte om maden. Når vi får en ny leder, så skal vi i gang igen med beboer- og pårørenderådet'.
- 'Der er et beboerråd, hvor vi taler om maden'.
- 'Jeg kan altid gå til personalet, hvis jeg fx ønsker særlige vegetarretter'.

Mange af beboerne vælger at indtage deres måltid i spisestuen, og de oplever en god stemning med mulighed for samvær og hygge. Beboerne siger:

- 'Jeg sidder i fællesskabet og spiser, det kan være belastende, da der er en dement, der snakker meget, og forstyrrer under måltidet'.
- 'Jeg har en fast plads, og sidder med nogle, jeg kan lide, det er dog forskelligt fra dag og aften - det er nu meget rart, så snakker man med lidt flere. Medarbejderne sidder med ved bordet, de skaber en god stemning'.
- 'Jeg spiser altid min morgenmad i min bolig, men frokosten får jeg ikke selv lov til at bestemme, jeg er godt klar over, at det er godt at være social, men nogle gange er det så anstrengende for mig at transportere mig op i spisestuen - så kan jeg slet ikke spise noget'.
- 'Jeg spiser kun morgenmad i boligen, spiser måltider i spisestuen, der er dog meget kedeligt - personalet gør, hvad de kan'.
- 'Jeg spiser i fællesskabet, det synes jeg man skal, og så går jeg hurtig tilbage til min bolig, jeg er jo ikke mere alene end da jeg boede derhjemme'.
- 'Jeg spiser alle måltiderne i fællesskabet - det er hyggeligt at sidde sammen med to andre beboere, det er hyggeligt'.

- *'Jeg spiser i min bolig, jeg vil ikke være sammen med de mange demente. Jeg er glad for, at de ikke presser mig for at spise sammen med de andre'.*
- *'Stemningen er både og. Jeg vil gerne være sammen med de andre, men det er lidt svært, når jeg ikke høre så godt'.*

Tilsynets samlede vurdering - 3

Det er tilsynets vurdering, at beboerne har mange meninger og holdninger om maden, hvor kun et mindretal af beboerne er tilfredse med madens kvalitet og variation samt mulighed for indflydelse herpå. Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der vælger at indtage deres måltid i spisestuen, overordnet oplever en god og hyggelig stemning med socialt samvær, men at der også er enkelte beboere, der synes det er mindre hyggeligt af forskellige årsager.

Det er tilsynets vurdering, at beboernes oplevelse af maden er påvirket af, at køkkenet er under renoivering.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne fortæller, at der er nedsat forskellige faglige grupper, bl.a. demens-, hygiejne- og medicingruppe, der står for kvalitetsarbejdet. Grupperne skal medvirke til at udarbejde lokale vejledninger eller drøfte implementering af vejledninger fra kommunen. I alle plejehjemmets afdelinger er der udvalgte medarbejdere til nøglepersoner, der ligeledes deltager i de faglige grupper.

Medarbejderne fortæller, at nøglepersonerne skal medvirke til at informere deres kollegaer i afdelingerne og at implementere nye arbejdsgange, når de er udfærdigede. De medarbejdere, der ikke er deltagende i de faglige grupper, har ansvaret for at orientere sig i referaterne fra de faglige grupper. Referaterne gennemgås ligeledes på de ugentlige afdelingsmøder.

Der er ligeledes fokus på UTH arbejdet, hvor der arbejdes med samlerapportering, og læringen fra UTH bliver bragt op til afdelingsmøderne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer i kvalitetsarbejdet i overensstemmelse med ledelsens udtalelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne fortæller, at de lægger vægt på individuel tilpasset kommunikation, der tager udgangspunkt i beboers livshistorie og relationen mellem beboeren og medarbejderen.

Herunder beskriver medarbejderne, at de er opmærksomme på:

	• Respektfuld kommunikation, fx at banke på og præsentere sig ved adgang til boligerne. • Humor, der er tilrettet beboerens kognitive funktionsniveau og ønske. • Anerkendende kommunikation. • Være aktiv lyttende og opmærksom på beboerens dagsform. Medarbejderne reflekterer ligeledes over aktivt at bruge kommunikative tilgange, som kan medvirke til, at beboernes oplevelse af egne handicaps mindskes, fx ved at beboere med demens imødekommes med forståelse og ligeværdighed.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne fortæller, at de om eftermiddagen planlægger den følgende dag for at sikre, at plejen tilrettelægges, så den tilpasses beboernes planer og aktiviteter for den næstfølgende dag. Ved nye beboere afholdes der en indflytningssamtale, der ofte er med deltagelse af de pårørende. Besøgsplanen udformes via indflytningssamtalen, men revideres løbende, og der tages dagligt hensyn til beboernes ønsker og behov for pleje. Medarbejderne beskriver, at de i det daglige er fleksible i forhold til fx aftaler om bad. Enkelte afdelinger har dog flere beboere, der har brug for to medarbejdere ved plejen, og derfor er der mindre fleksibilitet fx i forhold til badedagen. Medarbejderne understreger dog, at de inddrager beboerne i den daglige planlægning, og at de påminder beboerne dagen før for et bad for på den måde at sikre, at beboerne er indstillede på at skulle i bad på den aftalte dag. Medarbejderne fortæller, at klippekortsordningen benyttes individuelt tilpasset, så nogle beboere har faste aftaler om klippekortstid, mens andre mere spontant får tilbudt aktiviteter inden for klippekortsordningen. Plejehjemmets aktivitetsmedarbejdere varetager ligeledes enkelte aktiviteter, såsom klippekortstid.
Rehabilitering	Medarbejderne beskriver, at de arbejder med en rehabiliterende tilgang, hvor beboernes ressourcer bevares længst muligt. Medarbejderne reflekterer over, at den rehabiliterende tilgang af og til kan være dilemmafuld, idet beboerne har forskellige oplevelser af selvstændig varetagelse af plejen. Medarbejderne beskriver, at de forsøger at balancerer beboernes ressourcer, så beboerne kan være aktive i de daglige opgaver efter eget ønske. Medarbejderne lægger vægt på, at beboernes selvbestemmelse, livskvalitet og værdighed bevares længst muligt.
Livets afslutning	Medarbejderne redegør for, at information om beboernes ønsker til fravalg af genoplivning fremgår på forsiden af journalen og er oplyst på afdelingstavlerne. Medarbejderne fortæller, at de føler sig trygge ved at indgå dialog om emnet, og at de naturligvis har fokus på at revurdere ved ændringer i beboernes tilstande.
Samarbejde	Medarbejderne beskriver, at der er en fast arbejdsgang ved modtagelse af beboere, der er udskrevet fra hospitalet. Det er social- og sundhedsassistenter, der har ansvaret for at gennemlæse udskrivningsrapporten og at revidere oplysninger i helbredstilstande og i medicinkortet. Der lægges ligeledes en opgave til aftenvagten, såfremt beboeren først bliver udskrevet om aftenen. Medarbejderne fortæller, at der er overlap mellem dag- og aftenvagter, hvor oplysninger om beboerne kan videregives.

Medarbejderne fortæller, at de mødes hver morgen, og gennemgår døgnets dokumentation samt planlægger opfølgning på evt. ny-udskrevne beboere. Hver formiddag er der et opsamlende møde, hvor alle beboerne igen gennemgås. Formiddagsmødet kan ligeledes benyttes til en uddybende drøftelse af en enkelt beboers udfordringer og behov for pleje. På de ugentlige triagemøder, hvor sygeplejersker og terapeuter også deltager, drøftes beboernes tilstande og eventuelle problematikker. Medarbejderne reflekterer over brugen af beboerkonferencer som metode, men de mener, at de daglige formiddagsmøder dækker behovet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og hvordan de er opmærksomme på at imødekomme beboernes behov og ønsker. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på et fagligt og meget reflekterende niveau kan redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, hvor beboeren er i centrum for indsatsen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker til genoplivning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne fortæller om deres faglige overvejelser i relation til tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med beboerne. I den forbindelse beskriver medarbejderne:

- Synlighed i afdelingerne.
- Invitere beboerne til samvær i afdelingernes dagligstuer.
- Hyppige tilsyn til beboere, der ønsker at forblive i boligen.
- Faste kontaktpersoner og opmærksomhed på de beboere, der ikke tåler en afløser eller vikar.
- Hurtig besvarelse af nødkald eller brug af trædemåtter.

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de er opmærksomme på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i samarbejde med beboerne, og hvordan de generelt bruger deres kliniske blik til at observere beboerne. Medarbejderne fortæller:

- At der arbejdes med forebyggelse af urinvejsinfektioner ved at sørge for korrekt intimhygiejne, tilbyde faste toiletbesøg, tilstrækkeligt væskeindtag og at være opmærksom på adfærdsændringer.
- At huden tilses i forbindelse med den daglige pleje og undersøges for rødme, tryk og svampeinfektion.
- At der ydes en hurtig aflastende indsat ved begyndende tryk.
- At beboerne systematisk vejes for at forebygge utilsigtet vægttab samt ernæringsscreenes ved funktionsændringer og vægttab

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven	Data: Medarbejderne beskriver, at dagen tilrettelægges ud fra kontaktpersonprincippet og de medarbejderkompetencer, der er til stede. Medarbejderne orienterer sig i beboernes dokumentation, inden plejen påbegyndes for at sikre, at beboernes aftaler overholdes. Medarbejderne forklarer, at de forbereder deres pleje ved at sørge for, at alle remedier er til rådighed i boligen inden morgenplejen for at sikre en uforstyrret pleje. Både nødkald og telefonopkald kommer ind på medarbejderens telefon, hvor det altid vurderes, om telefonopkaldet kan vente med at blive besvaret for at holde fokus på beboerens pleje. Medarbejderne fortæller, at beboerne gennemgås dagligt til formiddagsmødet mhp. vurdering af ændringer i funktionsniveau eller adfærd. Derudover beskriver medarbejderne, at de til enhver tid kan kontakte en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske ved fx uoverensstemmelser i medicinen eller ved ændringer i beboernes tilstand.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne fortæller, at der er planlagt tid til dokumentationsarbejdet, og ved større dokumentationsopgaver er der mulighed for at få ekstra dokumentationstid. Medarbejderne kan altid kontakte en kollega, der er superbruger i Cura ved behov. Medarbejderne fortæller dog, at de oplever, at det kan være svært at nå dokumentationen i løbet af dagen, hvor især social- og sundhedsassistenterne ofte må dokumentere i deres frokostpause.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne fortæller, hvorledes der kan fremsøges instrukser og vejledninger. Medarbejderne beskriver, at de benytter VAR-portalen, kontakter afdelingslederen eller en af sygeplejerskerne ved tvivlsspørgsmål.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange vedrørende hjælpen til pleje og støtte for beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for vigtigheden af at planlægge opgaverne, så unødige forstyrrelser undgås. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Medarbejderne ytrer dog ønske om mere planlagt tid til dokumentationen.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne fortæller, at de udarbejder besøgsplanen med udgangspunkt i en fælles skabelon. Besøgsplanen er opdelt efter vagttag, og skal beskrives handlevejledende, men kort og præcis. Der lægges vægt på at dokumentere konkrete aftaler med beboerne om fx ønsker til maden eller vågentid samt særlige opmærksomhedspunkter, der er vigtige, såfremt det er en afløser eller en vikar, der varetager plejen.
----------------------------	--

Besøgsplanen opdateres ved ændringer i beboernes funktionsniveau eller efter hospitalsindlæggelser. Det er hovedsageligt kontaktpersonerne, der har ansvaret for at opdatere besøgsplanerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Maden og måltidet bringes op til drøftelse med medarbejderne, idet flere beboere ytrer utilfredshed med maden.

Medarbejderne fortæller, at de har et stort fokus på at skabe gode og behagelige måltider, da det for mange beboere er højdepunktet for dagen. Medarbejderne har faste aftaler om rollefordeling til måltiderne, og de deltager ved at spise et pædagogisk måltid sammen med beboerne.

Medarbejderne fortæller, at beboerne for nuværende er meget optagede af, at der har været fanget en rotte i forbindelse med renoveringen af køkkenet, samt at maden har været leveret ude fra, hvilket nogle beboere har været meget tilfredse med.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for tilsynets situationsbestemte observationer.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2025" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

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

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

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

2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2025". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

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

5. Yderligere oplysninger

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeutfaglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungdoms- og familieområdet. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Jeg har læst hele rapporten igennem for fejl og opklarende informationer.

Jeg har ingen kommentarer.

Med venlig hilsen

Malene Stine Flygenring Svensson

Afdelingsleder

Bispebjerg Hjemmet Stuen

Om BDO

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

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

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