

Tilsynsrapport

Seniorcenter

Bakkegården

Gladsaxe Kommune

Uanmeldt tilsyn 2017

Maj 2017

INDHOLD

1.	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.	Oplysninger om Seniorcenter Bakkegården	5
3.	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	6
3.3	Hverdagens praksis	7
3.3.1	Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter og aktivitet	7
3.3.2	Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering	8
3.3.3	Mad og måltider	10
3.3.4	Omgangsform og sprogbrug	11
3.4	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	12
3.4.1	Bemanding og tværfagligt samarbejde	12
3.4.2	Medarbejderkompetencer og udvikling	13
4.	Tilsynets formål og metode	15
4.1	Formål	15
4.2	Metode	15
4.3	Vurderingsskala	16
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	17
5.	Præsentation af BDO	18

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

1. VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Seniorcenter Bakkegården er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på at opretholde en høj kvalitet af pleje og omsorg. Dette sker blandt andet gennem kontinuerlig kompetenceudvikling af medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere på Bakkegården har fokus på at arbejde ud fra Gladsaxe Kommunes værdigrundlag. Samtidig vurderer tilsynet, at medarbejdernes indsigt i kommunens værdier med fordel kan styrkes med en mindre målrettet ledelsesmæssig indsats.

Bakkegården er godt med i forhold til brug af velfærdsteknologi. Der er et stort udbud af aktiviteter, som tilgodeser beboernes behov. En stor del af aktiviteterne varetages af frivillige. Beboerne er tilfredse med udbuddet, og de benytter sig af aktiviteterne i den udstrækning, de ønsker.

Beboerne på Bakkegården oplever at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, og det vurderes, at pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne er meget opmærksomme på beboernes ressourcer, og de kan beskrive, hvordan beboernes ressourcer inddrages i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at sikre beboerne medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv.

Beboerne fremstår velsoignerede, og der er overordnet en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger og på fællesarealer. Enkelte steder på fællesarealerne fremstår en smule snavsede, ligesom der på enkelte fællesarealer står hjælpemidler og vasketøj.

Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere på Bakkegården har fokus på god mad og gode måltider, herunder den rehabiliterende tilgang. Beboere og pårørende oplever, at maden er god, og måltiderne overordnet er hyggelige. Tilsynet vurderer, at Bakkegården med fordel kan overveje, hvorvidt der i de enkelte bofællesskaber er mulighed for at servere maden på fade og i skåle. En mulighed kunne eventuelt være at opdele beboerne i grupper, så beboere med lidt flere ressourcer sidder sammen og forsyner sig selv. Yderligere kan man med fordel overveje mulighederne for at skabe lidt hyggeligere rammer for måltidet, herunder ift. borddækning med fx lys og servietter.

Kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være værdig, omsorgsfuld og anerkendende.

Samarbejde blandt medarbejderne er velfungerende, og der er gode muligheder for videns- og erfaringsudveksling på tværs. Det tværfaglige samarbejde er godt og tillægges stor værdi.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer. I forlængelse heraf vurderer tilsynet, at ledelsen har fokus på at højne fagligheden gennem kompetenceudvikling, faglig sparring og vidensdeling på tværs.

Tilsynet vurderer, at de pårørende overordnet er meget tilfredse med kvaliteten af den sundhedsfaglige indsats på Bakkegården. En pårørende giver udtryk for, at hun godt kunne ønske, at medarbejderne tager hendes mand med ud på nogle gåture, da ægtefællen altid har elsket at gå. En anden pårørende giver udtryk for, at hun oplever manglende hænder, og at medarbejderne står på hovedet for at levere den i øvrigt fantastiske pleje og omsorg, beboerne modtager. Der er mange vikarer, der ikke kender beboernes behov. Tilsynet vurderer samtidig, at der fra ledelsens side er fokus på dette gennem blandt andet oplæring af faste vikarer.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler at ledelsen iværksætter nogle indsatser, der kan styrke medarbejdernes indsigt i Gladsaxe Kommunens værdier med henblik på at sikre en fælles forståelse for den overordnede retning og for opgaveløsningen på plejecentret.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen på Bakkegården fortsætter det gode arbejde med kompetenceudvikling af medarbejderne med henblik på at sikre høj faglighed i arbejdet og et højt fagligt refleksionsniveau vedrørende pleje og omsorg.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen på Bakkegården fastholder tiltaget med at uddanne de faste vikarer, således at vikarer sikres viden og kendskab til beboernes behov for pleje og omsorg samt Bakkegårdens værdier og arbejdsgange i forhold til udførelse af plejen.
4. Tilsynet anbefaler, at der reflekteres og tages hånd om en konkret medarbejders frustration over et stort arbejdspress og manglende ressourcer på de enkelte afdelinger.
5. Tilsynet anbefaler, at fokus på beboerinddragelse og medbestemmelse fastholdes, således at beboerne altid spørges ind til ønsker eller behov, og at der eksempelvis gives mulighed for en gåtur med en medarbejder eller andre ønskede aktiviteter.
6. Tilsynet anbefaler i forhold til mad og måltider at det på de enkelte afdelinger overvejes, hvorvidt der er mulighed for servering på fade og i skåle, eksempelvis ved "strategisk" placering af beboerne. Ligesom det anbefales at der sættes fokus på, hvordan der kan skabes mere hygge omkring måltiderne, eksempelvis i form af borddækning med dækkeservietter eller dug, servietter og lys.

2. OPLYSNINGER OM SENIOR-CENTER BAKKEGÅRDEN

Adresse
Taxvej 18, 2880 Bagsværd
Leder
Daglig leder Hanne Rügge (i centerleders fravær)
Antal boliger
107 plejeboliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 1. maj 2017
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med afdelingsleder (i centerleders fravær)• Interview af 3 beboere• Interview af 2 pårørende• Observationer• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (3 social- og sundhedsassistenter) <p>Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne. Tilsynet er udført som et eftermiddags-/aftentilsyn.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de interviewede beboere er hukommelsessvækkede. Beboerne svarer på enkelte spørgsmål og er ikke altid relevante.</p>
Tilsynsførende
Charlotte Urhammer, Manager, sygeplejerske og MPG Christina Frederikke Olsson, Consultant, cand.scient.san.publ.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Seniorcenter Bakkegården modtog ingen konkrete anbefalinger ved tilsynet i 2016. Leder fortæller, at Bakkegården i august 2016 kom med i Demensrejseholdets uddannelsespulje. Seniorcentret er således i gang med en udviklingsproces, hvor udvalgte nøglepersoner undervises i at håndtere den aktuelle udfordring med en stigning i antallet af beboere med demenssygdom, som har særligt komplekse behov.</p> <p>14 medarbejdere er blevet uddannet til nøglepersoner i regi af Demensrejseholdet. En nøgleperson skal undervise sine kollegaer og integrere sin viden i eget bofællesskab. Herefter har det øvrige personale været på 12 timers kursus med en nøgleperson. Formålet med dette har været at give alle medarbejdere forudsætninger for at levere den ønskede pleje og omsorg - og at skabe en fælles forståelse.</p> <p>Leder oplever, at der det sidste år er sket rigtigt meget i huset. Der arbejdes i højere grad ud fra et andet og mere fagligt reflekteret og rehabiliterende tankesæt. Eksempelvis er der fokus på at lade beboerne hjælpe med at tage ud af bordet efter måltiderne, og at de selv smører deres mad, hvis de har ressourcerne. Yderligere er der ansat en medarbejder til at varetage tøjvask og at inddrage beboerne heri. Leder har indtryk af, at denne måde at arbejde på giver mening for såvel medarbejdere som beboere. Medarbejderne er meget opmærksomme på at imødekomme beboernes behov og ønsker, så vidt det overhovedet er muligt.</p> <p>Bakkegården overgik til at være et demensplejecenter i august 2014. Leder fortæller, at centeret i denne overgang har oplevet nogle udfordringer i forhold til personaleomsætningen. Nogle medarbejdere har ønsket at skifte arbejdsplads, mens andre er gået på pension. Leder fortæller, at der har været en del sygdom, svarende til 6,74 %</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Leder fortæller, at værdigrundlaget er koblet op på principperne inden for Eden Alternative. Beboerne skal have en oplevelse af en naturlig hverdag og et liv, der er værd at leve. Ved indflytnings samtalen beskrives beboerens livshistorie, og det er her særligt vigtigt at tage en dialog om, hvilke aktiviteter den enkelte beboer foretrækker - og således kunne tænkes at ønske at deltage i. Således kan man på et bedre grundlag tilbyde og motivere den enkelte beboer til at deltage i forskellige aktiviteter. Der er et stort aldersspænd, hvilket stiller store krav til medarbejderne.</p> <p>Bakkegården arbejder med Gladsaxe Kommunes værdigrundlag "MED FART", der står for Mod, Engagement, Dialog, Faglighed, Anerkendelse, Respekt samt Tillid. Personcentreret omsorg er afgørende, og der tages således altid udgangspunkt i den enkelte beboer, ligesom der er stort fokus på at inddrage den enkelte beboers ressourcer. Beboerne skal således motiveres til at gøre de ting, de selv kan - og støttes i de ting, de ikke selv kan. Konkret arbejdes ud fra Tom Kitwoods teori, hvor fokus er på at skabe et liv, der er værd at leve og en meningsfuld hverdag. Grundstenene for plejen er lagt med Tom Kitwood og personcentreret omsorg, og fundamentet suppleres med principperne inden for Eden Alternative, hvor der er fokus på at forebygge hjælpeløshed, kedsomhed og ensomhed.</p>
-------------	---

	<p>Bakkegården lægger i forlængelse heraf stor vægt på at inddrage natur, børn og dyr i dagligdagen. Beboerne er således med til at fodre dyrene, at plukke hindbær, vaske tøj og deltage i andre dagligdags aktiviteter. Leder fortæller, at drømmen er at blive Eden-certificeret.</p> <p>Medarbejderne kan ikke redegøre for Gladsaxe Kommunes værdier i sin konkrete form, men beskriver, at værdierne på Bakkegården er at arbejde personcentreret og at inddrage beboerne i hverdagen. Der arbejdes ud fra Tom Kitwoods principper, herunder at hvert menneske har deres egen livshistorie. Beboerne skal rummes og favnes, og det er vigtigt at vide, hvad den enkelte beboer har lavet tidligere i livet. Medarbejderne fortæller, at de skal på kursus i principperne inden for Eden Alternative, der blandt andet handler om, at plejecentret er beboernes hjem, og at omgivelserne skal tilpasses beboerne. Bakkegården har lavet et nyt tiltag kaldet "kontaktøer" for de beboere, der kan være en smule urolige. Kontaktøer går ud på, at man forsøger at give plads til, at en medarbejder kan gå fra og lave noget med en beboer, der efterspørger eller giver udtryk for at have behov for en særlig aktivitet.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere på Bakkegården har fokus på at arbejde ud fra Gladsaxe Kommunes værdigrundlag. Tilsynet vurderer ikke, at medarbejderne udviser et højt fagligt refleksionsniveau vedrørende værdierne. Medarbejderne kan dog fint gøre rede for arbejdsgange, der afspejler de grundlæggende værdier og teorier, der er fundamentet for pleje og omsorg på Bakkegården.</p>

3.3 HVERDAGENS PRAKSIS

3.3.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter og aktivitet

Data	<p>Velfærdsteknologi</p> <p>Leder fortæller, at der arbejdes meget med velfærdsteknologi som en integreret del af hverdagen. Bakkegården har forskellige gps-ure, en touch and play-skærm og et sanserum. Leder fremviser blandt andet en ny omsorgsskærm, som en beboer har fået i sin bolig. Skærmen beskrives som en "visuel postkasse", hvor man især kan udnytte billeder til at kommunikere klart.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har alle de hjælpemidler, de har behov for. Hvis der er øvrige hjælpemidler, de har behov for, tager de kontakt til fysio- eller ergoterapeuter, der kan skaffe det meste. Medarbejderne beskriver, at en enkelt beboer har et vaske- og tørretoilet, men ellers oplever de ikke, at der gøres brug af velfærdsteknologi i hverdagen.</p> <p>Aktiviteter og træning</p> <p>Leder beskriver, at der både er fælles aktiviteter og individuelle aktiviteter. Der er stort fokus på at tilpasse aktiviteterne til den enkelte beboers behov, som eksempelvis en gåtur eller en kop kaffe på en café. Hvis medarbejderne får indtryk af, at der er flere beboere, der ønsker at lave den samme aktivitet, tilstræbes det at lave aktiviteter på tværs af bofællesskaber. Leder fremhæver herudover, at der laves wellness hver fredag, ligesom der er en musikerapeut, der laver aktiviteter med beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de bruger beboernes livshistorie til at sætte sig ind i den enkelte beboer og danne sig et billede af, hvad beboeren eventuelt måtte finde glæde i at foretage sig eller bidrage med. Det er en del af kulturen på Bakkegården at anerkende beboerne, når de eksempelvis yder en indsats i forhold til dagligdags gøremål, har sat håret pænt eller har pænt tøj på.</p>
------	---

	<p>I forhold til træning beskriver medarbejderne, at to fysioterapeuter tilbyder både individuel træning af beboerne samt træning på små hold. Haven bruges meget til små gåture og andre udendørs aktiviteter.</p> <p>Den ene af de to pårørende, som tilsynet taler med, har ligeledes en oplevelse af, at der tilbydes mange aktiviteter på Bakkegården. Der har eksempelvis været havedag, hvor havemøblerne blev gjort sommerklar. Der blev lavet pandekager og snobrød med børnene og serveret kaffe til de voksne. Derudover er der sang og fredagsbar i galleriet, hvor der ligeledes holdes ferniseringer. Der er mulighed for at komme ud og cykle med rickshaw-cykel og for at spille banko. Mændene har et værksted, og der har været afholdt bal med levende musik. Pårørende fortæller, at man selv bestemmer, hvad man har lyst til at deltage i. Medarbejderne vil gerne lokke, men der er ingen tvang. Pårørendes mand ønsker ikke at deltage i træning, grundet dårlige knæ. Pårørende mener dog, at det vil være godt for hendes mand at træne lidt, og hun har planer om at tale med medarbejderne om muligheden for at forsøge at motivere ham til dette. En anden pårørende giver i forhold til aktivitets- og træningstilbud udtryk for, at hun savner et tilbud om én-til-en-gåtur, da ægtefælle altid har gået meget.</p> <p>Beboerne oplever, at der er gode aktivitets- og træningstilbud, og de fortæller blandt andet, at Bakkegården har en bus, hvor man kan komme ud og køre ture i omegnen. En beboer kan godt lide at komme en tur i skoven. En anden beboer fortæller, at hun grundet sin særlige situation ikke benytter sig af aktivitets- og træningsmuligheder. Beboeren fortæller, at hun modtager fysioterapi efter behov.</p> <p>Bakkegården har egne træningsfaciliteter og ved rundgang om eftermiddagen observerer tilsynet, at en beboer laver selvtræning i træningslokalet. Tilsynet bemærker ligeledes den omtalte touch and play-skærm, der kører med billeder af natur og forskellige dyr.</p> <p>Frivillige og pårørende</p> <p>Leder fortæller, at brugerpårørenderådet fungerer rigtig godt. Der er god dialog, og de pårørende er meget aktive. En pårørende skal med på et Eden-kursus. Leder fortæller, at der for et par dage siden var stor tilslutning til et arrangement, hvor de pårørende var inviteret til at komme og hjælpe med en række praktiske gøremål forud for sommeren.</p> <p>I forlængelse heraf fortæller leder, at Bakkegården har megen glæde af frivillige, der eksempelvis går ture og læser højt for beboerne. Bakkegården har ligeledes en besøgsbaby og et samarbejde med en række skoleklasser, der kommer og synger til jul. Derudover hjælper frivillige til, når der er besøg i kirken til påske, pinse og andre højtider. Elever fra en specialskole kommer og hjælper med at sætte plantekasser og plante.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de frivillige blandt andet står for grillarrangementer om sommeren - og generelt at give en hjælpende hånd i forbindelse med forskellige arrangementer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der i høj grad tilbydes aktiviteter og træning, som tilgodeser beboernes behov. Beboere og pårørende er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og medarbejderne er opmærksomme på beboernes differentierede behov i hverdagen.

3.3.2 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

Data	Medarbejderne beskriver, at de altid orienterer sig i beboernes dokumentation i forhold til den enkelte beboers behov for personlig pleje og omsorg. Der arbejdes med tillid, tryghed og det at skabe en alliance med beboeren for at sikre, at beboeren modtager den hjælp til personlig pleje, som vedkommende ønsker og har behov for. Medarbejderne tilstræber at give beboerne en høj grad af medbestemmelse ved hele tiden aflæse beboernes adfærd og mimik i forhold til behov og ønsker.
------	--

Siger en beboer nej, skal dette respekteres, og man må forsøge igen senere eller med en anden indgangsvinkel. I forhold til forebyggelse observeres beboernes almene tilstand og funktions- og aktivitetsniveau. Hvis man eksempelvis observerer, at en beboer begynder at drikke mindre, laves væskeskema. Man er ligeledes opmærksom på, om beboerne begynder at tabe sig eller spiser mindre. Er dette tilfældet, kan der iværksættes forskellige tiltag med inddragelse af eksempelvis køkkenmedarbejdere og fysioterapeuter.

Medarbejderne er enige om, at de generelt arbejder med en rehabiliterende tilgang, med stort fokus på inddrage beboerne i dagligdags aktiviteter, såsom borddækning, madlavning og tøjvask. Der er et par damer, der oplever glæde ved at hjælpe med opvask og borddækning, mens en anden beboer går meget op i oprydning og opvask, hvorfor særligt denne beboer eksempelvis tilbydes at feje efter måltiderne. Det hjælper hende med at falde til ro.

Den ene pårørende, som tilsynet taler med, fortæller, at hendes mand selv går i bad, barberer sig hver morgen mv. Af og til får beboeren hjælp til bad. Den anden pårørende oplever overordnet, at hendes ægtefælle får den pleje og omsorg, han skal have. Ægtefælle bliver guidet i spisesituationen - der er generelt ikke noget at klage over. Hustru giver dog udtryk for, at hun ikke altid synes, at tænderne er blevet børstet. For kort tid siden faldt ægtefælle over en rollator, men hustru blev informeret herom og er meget tilfreds med håndteringen af situationen. Hustru er generelt meget tryk og føler sig godt informeret. Medarbejderne er altid søde, venlige og imødekommende. Begge pårørende fortæller, at der bliver gjort rent en gang om ugen, og rengøringen er udmærket.

Beboerne er meget positivt stemte, og de giver alle udtryk for at være meget glade og tilfredse med at bo på Bakkegården. Beboerne oplever, at medarbejderne er flinke til at spørge ind til, hvad den enkelte beboer har behov for af hjælp - og de kommer altid, når der er behov for dette. Beboerne fortæller samstemmende, at de får den hjælp, de har behov for, og at rengøringsstandarder er meget tilfredsstillende. To beboere fortæller med entusiasme, at de hjælper med at køre madvognen rundt. En beboer fortæller, at hun hjælper til med oprydning og opvask, ligesom hun hjælper med at ordne vasketøj. Alle tre beboere lægger vægt på, at det er vigtigt at tale om tingene og være søde og venlige over for hinanden. Den ene af de to beboere fortæller, at der er et godt naboskab, og at han låner sin avis til naboen, efter han selv har læst den.

Ved rundgang på fællesarealer observerer tilsynet et par medarbejdere, der sidder i fællesstue med beboere og spiller huskespil. Alle beboere inddrages og anerkendes for deres indsats. En enkelt beboer sidder og sover. Adspurgt om beboer har til vane at sove til eftermiddag i fællesstuen, svares bekræftende. Der hersker ro på fællesarealerne, og medarbejderne er opmærksomme på beboernes individuelle behov. En beboer giver udtryk for at være tørstig og med det samme hentes vand. Medarbejder, der henter vand, spørger opmærksomt sin kollega, om hun ligeledes har lyst til et glas vand.

Tilsynet bemærker en beboer, der sidder i gårdhaven med et tæppe over sig og nyder eftermiddagssolen. Leder fortæller, at pågældende beboer elsker at sidde i solen, og at beboer gerne vil ud, så snart der er den mindste smule sol.

De dele af Bakkegården, som har gennemgået en større renovation, fremstår lyse og pæne - og med fysiske rammer, som imødekommer målgruppens forskellige behov. Der observeres ro og god stemning. Der er lyst og venligt tænkt i sansestemning og malet i relevante farver, som kan understøtte stemningen. På et par afdelinger ligger der lidt nedfaldne blade udefra. Tilsynet ser generelt, at gangene er fri for hjælpemidler, og at der er små bænke, man kan sætte sig på og tage et hvil. Enkelte steder står imidlertid kørestole og rollatorer, ligesom der hænger vasketøj til tørre.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser. Pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard og med et rehabiliterende sigte.

Medarbejderne er opmærksomme på beboernes ressourcer og kan fagligt redegøre for, hvordan ressourcerne inddrages i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at sikre beboerne medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv. En pårørende giver udtryk for, at hun godt kunne ønske, at medarbejderne tager hendes mand med ud på nogle gåture, da ægtefællen altid har elsket at gå.

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede, og at der overordnet er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger og på fællesarealer. Enkelte steder fremstår en smule snavsede, ligesom der står hjælpemidler og vasketøj fremme på gangarealerne.

3.3.3 Mad og måltider**Data**

Medarbejderne fortæller, at de spiser sammen med beboerne. Nogle har deres egen mad med, mens andre spiser den samme mad, som der serveres for beboerne. Der er altid beboere med til at hente madvognen i køkkenet, mens andre beboere hjælper til med borddækningen. Det er forskelligt, hvornår og hvordan roller og ansvar omkring måltiderne fordeles. Det afgørende er, at medarbejderne kommunikerer omkring dette. Medarbejderne er opmærksomme på altid at spørge beboerne ind til ønsker og behov i forbindelse med måltiderne. De er enige om, at det er dejlig mad, der serveres for beboerne. Medarbejderne har ligeledes indtryk af, at beboere og pårørende er glade for maden. Der sættes ofte musik på i forbindelse med måltiderne for at understøtte hyggen.

Den ene pårørende, tilsynet taler med, giver udtryk for, at maden er god. Der er altid enten forret eller dessert samt kage til eftermiddagskaffen. Dog oplever pårørende, at hendes ægtefælle savner nogle flere grøntsager. Det er der ikke ret meget af, og grøntsager har tidligere været en stor del af ægteparrets kost. Pårørende fortæller, at hun er meget glad for, at der er mulighed for at spise med, hvis man bare melder sig dagen inden. Det er ligeledes dejligt, at der er plads til at få et glas vin til sin mad. Pårørende fortæller, at beboerne hjælper med at tage af bordet mv. Der er normalt faste pladser, så beboerne kan sidde sammen med dem, de har det bedst sammen med. Den anden pårørende, som tilsynet taler med, oplever, at måltiderne foregår roligt og i hyggelige omgivelser. Medarbejderne hjælper dem, der har behov for støtte og guidning. Den pårørende fortæller, at der hænger oversigt over menuer på køleskabene i køkkenerne.

Beboerne giver udtryk for, at maden er god. Beboerne sætter stor pris på, at der altid er dessert og kage til eftermiddagskaffen. Man tilstræber faste pladser i spisestuen, så man sidder med dem, man hygger sig med. Beboerne fortæller, at maden serveres på tallerkener, og man forsyner således ikke sig selv fra fade og skåle. Der er dog altid mulighed for at få mere.

Tilsynet observerer måltider på fem afdelinger. På alle afdelinger hersker en rolig og harmonisk stemning. På to afdelinger sidder alle beboerne ned sammen, mens medarbejderne stående serverer en tallerken mad til hver af beboerne. Beboerne giver udtryk for, at maden smager dejligt. Beboerne på en anden afdeling spiser i hold, og der synes meget tomt på afdelingen. To damer sidder og venter forventningsfuldt på maden, som de mener må være lige på trapperne. Tredje afdeling serverer maden på fade og i skåle, og de beboere, der har ressourcerne, forsyner sig selv, mens de øvrige beboere støttes og guides. På denne afdeling spiller rolig musik i baggrunden. På den sidste afdeling, som tilsynet besøger, er måltidet netop afsluttet. Et par beboere er i færd med at tage ud af bordet. Tilsynet kommer forbi en anden afdeling, hvor der ikke er beboere i spisestuen, men medarbejderne er travlt optaget med at servere måltidet.

	<p>i de respektive beboeres bolig. Medarbejderen er tydeligt meget stresset, idet hun desuden giver udtryk for en stor frustration over det det pres, hun føler i sin hverdag. Medarbejder oplever, at der er for få ressourcer til at varetage de mange opgaver. Tilsynet bemærker generelt, at det med fordel kunne overvejes, hvordan man kan skabe lidt mere hygge på de enkelte afdelinger. På flere afdelinger observerer tilsynet tomme servietholdere, ligesom der hverken er dækket bord med dækkeservietter eller dug. Flere lysestager er uden lys, og der er ikke blomster på bordene. I en enkelt stage står et stearinlys lidt skævt. Tilsynet bemærker ikke nogen afdelinger, hvor maden præsenteres for beboerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere på Bakkegården har fokus på god mad og gode måltider, herunder den rehabiliterende tilgang. Beboere og pårørende oplever, at maden er god, og måltiderne er hyggelige. Tilsynet vurderer, at man med fordel kan overveje, hvorvidt der i de enkelte bofællesskaber er mulighed for at servere maden på fade og i skåle. Yderligere vurderer tilsynet, at man med fordel kan øge fokus på at skabe hyggelige rammer for måltidet, herunder ift. borddækning med fx lys og servietter.</p>

3.3.4 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Medarbejderne beskriver, at de som oftest oplever, at tonen er god og hensynsfuld. En medarbejder beskriver, at hun har oplevet en medarbejder, der ikke talte pænt til beboerne. Det rapporterede hun til ledelsen. Medarbejderne oplever, at omgangstonen internt i personalegruppen er god, og der er generelt et godt arbejdsmiljø. Medarbejderne oplever, at de er gode til at kommunikere omkring beboerne - at de er gode til at hjælpe hinanden samt tillid til at forstå hinanden som kollegaer.</p> <p>De to pårørende oplever, at medarbejderne er søde, imødekommende og gør et fantastisk stykke arbejde. Kommunikationen er præget af værdighed og respekt, og omgangsformen er meget omsorgsfuld. De pårørende oplever, at medarbejdernes adfærd er meget positiv og opmærksom, og at de er gode til at rose beboerne.</p> <p>Den ene pårørende, som tilsynet taler med, har en oplevelse af, at normeringen er dårlig - der er ikke nok hænder. Medarbejderne står på hovedet for at være der for beboerne. De er ambitiøse og omsorgsfulde, og de tager sig tid til at grine og have det dejligt sammen med beboerne, men man kan godt mærke på dem, at de har travlt. Pårørende oplever, at der er rigtig mange vikarer, der ikke kender beboerne, men understreger, at hun ikke bebrejder medarbejderne eller ledelsen. Det er noget, der bør tages op politisk i Gladsaxe Kommune.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at Bakkegårdens medarbejdere er gode til at være opmærksomme på individuelle behov, og hvis der ikke er en god tone, skal de nok få det at vide. De tre beboere oplever, at medarbejderne er søde og flinke. Der er en god tone, og både medarbejdere og beboere er generelt gode ved hinanden og meget hjælpsomme.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld, omsorgsfuld og anerkendende. Tilsynet bemærker, at en pårørende oplever, at der er få for hænder og mange vikarer, der ikke kender beboernes behov. Tilsynet vurderer samtidig, at der fra ledelsens side er fokus på dette.</p>

3.4 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.4.1 Bemanning og tværfagligt samarbejde

Data

Leder fortæller, at Bakkegården har flest social- og sundhedsassistenter. Fem faste sygeplejersker er tilknyttet, hvoraf tre fungerer som konsulenter. Det er planen at gøre en sygeplejerske til elevansvarlig, idet der er ændret på uddannelserne, og der stilles flere sygeplejefaglige krav. Ledergruppen består af centerleder, tre daglige ledere og en serviceleder. Serviceleder har ansvar for køkkenmedarbejderne, rengøringsmedarbejderne og Team Teknik. De tre øvrige daglige ledere har ledelsen af to til tre bofællesskaber. Daglig leder, som tilsynet taler med, har desuden ledelsesansvar for aktiviteter, træning og sygeplejersker. Administration, it-superbruger, udviklingssygeplejerske, demenskoordinator og oplevelsesmager refererer til centerleder.

Ift. sygefravær fortæller leder, at det har været et tungt forår, og sygefraværet ligger højt (6,74 %). Leder fortæller, at sygefraværet håndteres i overensstemmelse med politikken på området. Der har været en del langtidssygemeldinger.

Vikarer er typisk sygeplejestuderende, medicinstuderende eller uddannede social- og sundhedshjælpere. De faste afløsere er social- og sundhedshjælpere, og de får alle intro- og udviklingsforløb, når de tilknyttes Bakkegården. Leder fortæller i forlængelse heraf, at der er vakante stillinger. Bakkegårdens ledelse er generelt meget opmærksomme på, at der ikke planlægges med et helt hold af vikarer. De fleste nætter er vagtsat med to social- og sundhedsassistenter og en sygehjælper samt social- og sundhedshjælpere. Der er kald til hjemmeplejesygeplejersken. Alle medarbejdere arbejder i blandede vagter.

Der holdes tværfaglige konferencer en gang månedligt med deltagelse af køkkenmedarbejdere, fysioterapeuter, ergoterapeuter og sygeplejersker - alt efter, hvilke faggrupper der er relevante at inddrage i forhold til beboers situation. På møderne drøftes typisk tre beboere, og der tages udgangspunkt i principperne fra Demensrejseholdet. Leder understreger, at de tværfaglige konferencer ligger fast en gang månedligt, mens øvrige tværfaglige møder afholdes løbende afhængig af ændringer i den enkelte beboers tilstand.

Leder fortæller, at det tværfaglige samarbejde er en integreret del af hverdagen, hvor man kontakter den faggruppe, der er behov for i forhold til beboernes behov. Der gøres meget ud af, at køkkenmedarbejderne ind imellem deltager i måltider på de enkelte afdelinger for at se, hvordan maden serveres og modtages af beboerne.

Der gøres brug af triagering. Kl. 8.00 hver morgen mødes medarbejderne for at drøfte, hvorvidt der er beboere eller andet, der kræver særlig faglig opmærksomhed. Leder oplever, at implementering af triageringstavlen har haft positiv indvirkning på fagligheden, sammenhørigheden i personalegruppen og for kommunikationen/dialogen generelt. Der sker altid overlevering fra nattevagterne til dagvagterne. Aftenpersonalet mødes fra kl. 15.15-15.20. Aftenvagten skal have triageret inden dette møde. Der er tre medarbejdere på i aftenvagt.

I forhold til diverse mødefora nævner leder beboerkonferencer (tværfaglige konferencer), triageringsmøder, morgenmøder og eftermiddagsmøder og personalemøder i hvert bofællesskab en gang månedligt. Der er ligeledes nedsat en dokumentationsgruppe, der drøfter, hvorvidt der er nye tiltag i forhold til dokumentation og dokumentationspraksis, der kræver særlig opmærksomhed. Hvordan håndteres eventuelle nye tiltag?

Leder oplever, at medarbejderne er gode til at hjælpe hinanden på kryds og tværs, eksempelvis hvis en afdeling er knap på ressourcer. De faste vikarer gør en stor forskel.

	<p>Medarbejderne oplever i overensstemmelse med leders udsagn, at de er gode til at hjælpe hinanden. De mener dog ikke, at der har været behov for at hjælpe hinanden på tværs af afdelinger, men hvis der opleves behov herfor, er det medarbejdernes overbevisning, at man vil hjælpe hinanden på tværs. Medarbejderne beskriver, at de har meget travlt. Der er ikke tid til at holde pauser, men de oplever at nå de opgaver, som de stilles over for. Beboerne er i stigende grad meget plejkrævende og komplekse.</p> <p>Triagering er en stor hjælp i forhold til overlevering af informationer. Der gøres mest brug af triageringstavlen i dagvagten. Om aftenen bruges triageringstavlen endnu ikke så meget. Der arbejdes meget med TOPS på beboerne (tidlig opsporing) og PPS.</p> <p>Ifølge medarbejderne er der altid mulighed for sparring, hvis der er noget, man er usikker omkring. Sygeplejersken er rigtig god og hjælpsom. Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er godt. Der afholdes beboerkonferencer vedrørende eksempelvis de beboere, der ikke føler sig godt tilpas.</p> <p>Medarbejderne oplever ligeledes, at der er god kommunikation fra ledelsen vedrørende møder mv. Udviklingssygeplejersken er god til at sende pjecer rundt, når der eksempelvis er undervisning. Der er både personalemøder en gang om måneden samt stormøder, der er for alle medarbejdere på Bakkegården. Medarbejderne i køkkenet er gode til at opfylde beboernes ønsker og ligeledes at inddrage beboerne i forskellige former for madlavning, fx bagning.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der eksisterer et velfungerende samarbejde blandt medarbejderne og gode muligheder for videns- og erfaringsudveksling på tværs.</p>

3.4.2 Medarbejderkompetencer og udvikling

Data	<p>Leder oplever, at medarbejderne har kompetencer til at sikre den nødvendige pleje. Især fordi der er blevet ansat flere social- og sundhedsassistenter. Dette har øget kvaliteten i plejen. Den stigende kompleksitet i beboernes behov stiller store krav til medarbejdernes kompetencer. Leder oplever, at social- og sundhedsassistenterne er gode til at bruge sygeplejerskerne, hvis der er noget, de er i tvivl om. Nye medarbejdere får en snak med udviklingssygeplejersken for at blive klædt på til arbejdet. Sygeplejersken kan herefter sammensætte en temaeftermiddag, hvis der er noget viden, der skal underbygges eller udbredes. Der har eksempelvis været afholdt undervisning i nødværge. Såfremt medarbejderne ønsker kurser, forsøger ledelsen at efterkomme dette. Flere medarbejdere har eksempelvis været på kursus i medicin håndtering. Udviklingssygeplejersken har ansvar for undervisning i injektioner og dokumentation. Leder fortæller i forlængelse heraf, at medarbejderne skal på et tredages kursus inden for principperne i Eden Alternative i nærmeste fremtid.</p> <p>Der afholdes MUS, hvor konceptet er blevet ændret en smule fra sidste år. Det centrale i MUS er nu - i et samarbejde mellem leder og medarbejder - at få afdækket, hvilket niveau medarbejderen er på i forhold til viden om demens. Herefter kan det vurderes, hvorvidt den enkelte medarbejder har behov for kompetenceudvikling inden for et eller flere områder. Ligeledes har medarbejder mulighed for at få et klart billede af, hvilke krav der stilles til vedkommende og hvilke opgaver, det forventes, at medarbejder er i stand til at varetage.</p> <p>Medarbejderne tilslutter sig leders udsagn i forhold til, at der er de rette kompetencer til stede i huset. Det er altid muligt at spørge sine kollegaer til råds. Medarbejderne er glade for, at der er rig mulighed for at komme på kursus, idet de oplever, at kursustilbuddene er gode, mange og udviklende. Medarbejderne fortæller ligeledes om MUS, som handler meget om kompetencer, den omprioritering der sker i huset, hvorvidt man som medarbejder har en oplevelse af at mangle viden eller kompetencer i forbindelse med den stigende kompleksitet hos beboerne mv.</p>
------	--

	Medarbejderne giver gentagne gange udtryk for, at de er meget glade for de mange muligheder, der er for hele tiden at tilegne sig ny viden og nye kompetencer - som medvirker til fastholdelse i jobbet. Det er inspirerende med udvikling, og der sker mange gode og positive ting. Medarbejderne udtrykker ligeledes glæde over den synlige ledelse, de oplever, at der er på Bakkegården.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for kompetenceudvikling, faglig sparring og vidensdeling på tværs.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse, at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

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

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale-, pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

Det økonomiske tilsyn, dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc., indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

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 beboernes og pårørendes 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 kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews og observation. 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 dialog, udsagn og observationer 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

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> 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.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> 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.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> 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.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> 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 afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> 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 afhjælpes. 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

Tilsynsforløbet beslattes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag og oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejecentrets egen hjemmeside indgår i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig baggrund.

5. PRÆSENTATION AF 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 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

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

www.bdo.dk

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

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

