

Tilsynsrapport

Seniorcenter

Bakkegården

Gladsaxe Kommune

Uanmeldt tilsyn 2018

Januar 2018

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	7
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	9
3.3.4	Omgangsform og sprogbrug	11
3.4	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	11
3.4.1	Bemanding og tværfagligt samarbejde	11
3.4.2	Medarbejderkompetencer og udvikling	12
4.	Tilsynets formål og metode	13
4.1	Formål	13
4.2	Metode	13
4.3	Vurderingsskala	14
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	15
5.	Præsentation af BDO	16

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 seniorcentret 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 seniorcentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Forholdene på Bakkegården vurderes at være gode og tilstrækkelige, og tilsynet har konstateret få mangler inden for blandt andet kommunikation, hygiejne samt mad og måltider. Det er tilsynets vurdering, at manglerne relativt let vil kunne afhjælpes.

Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere arbejder målrettet med Bakkegårdens værdigrundlag som et naturligt omdrejningspunkt for udførelse af pleje, omsorg og praktisk hjælp.

Bakkegården er rigtigt godt med i forhold til brug af velfærdsteknologi, og det er tilsynets vurdering, at der er et stort udbud af aktiviteter, som tilgodeser beboernes behov. Beboerne er tilfredse med udbuddet, og de benytter sig af aktiviteterne i den udstrækning, de ønsker. Tilsynet vurderer, at der i et bofællesskab spilles høj musik i morgentimerne.

Beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, der leveres efter en tilfredsstillende faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er opmærksomme på beboernes ressourcer og kan velreflekteret og med høj faglighed beskrive, hvordan ressourcerne inddrages i hverdagen. Tilsynet vurderer, at beboerne har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv. Beboerne fremstår velsoignerede, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger og på fællesarealer. Det er tilsynets vurdering, at tre hjælpemidler trænger til rengøring.

Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere på Bakkegården har fokus på god mad og gode måltider, herunder den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne kan redegøre for deres roller og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet. Det er tilsynets vurdering, at der er forskel på, i hvor høj grad der arbejdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid i de forskellige bofællesskaber. I et bofællesskab vurderer tilsynet, at en medarbejder anvender handsker i situationer, hvor dette ikke er relevant.

Kommunikation og adfærd er generelt kendetegnet ved at være respektfuld, venlig og anerkendende. Det er tilsynets vurdering, at der i to tilfælde bliver gjort brug af et mindre professionelt sprogbrug, ligesom medarbejderne ikke helt har samme overvejelser og indstilling til brugen af eksempelvis kælenavne.

Tilsynet vurderer, at der eksisterer et velfungerende samarbejde blandt medarbejderne og gode muligheder for videns- og erfaringsudveksling på tværs.

Medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for kompetenceudvikling, faglig sparring og vidensdeling på tværs. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er fagligt velreflekterede.

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 der i et fagligt forum reflekteres over brugen af musik på fællesarealer.
2. Tilsynet anbefaler, at kommunikation og omgangsform med beboerne fortsat er et emne, der drøftes og reflekteres over i personalegruppen.
3. Tilsynet anbefaler, at arbejdsgange vedrørende rengøring af hjælpemidler overholdes, og alternativt at sådanne arbejdsgange udvikles og implementeres.
4. Tilsynet anbefaler, at seniorcentret implementerer indsatser, der sikrer, at medarbejderne får den nødvendige viden i forhold til brug af handsker i forbindelse med anretning og servering af mad.
5. Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, der sikrer, at medarbejderne er bekendte med og arbejder i overensstemmelse med principperne for det gode måltid.

2. OPLYSNINGER OM SENIOR-CENTER BAKKEGÅRDEN

3.

Adresse
Taxvej 18, 2880 Bagsværd
Leder
Centerleder Mette Thoms
Antal boliger
107 plejeboliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 15. januar 2018
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med centerleder• Interview af 3 beboere• Observationer• Gruppeinterview med 5 medarbejdere (4 social- og sundhedsassistenter, 1 sygehjælper)
Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.
Tilsynet bemærker, at to af de interviewede beboere er hukommelsessvækkede. Beboerne svarer på enkelte spørgsmål og er ikke altid relevante.
Tilsynsførende
Stine Marie Jørgensen, Konsulent og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

4. DATAGRUNDLAG

4.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Ved tilsynet i 2016 fik Bakkegården anbefalinger vedrørende medarbejdernes indsigt i værdigrundlaget, kompetenceudvikling, brug af faste vikarer, beboerinddragelse med medbestemmelse samt måltidet.</p> <p>Leder fortæller, at der er konstant fokus på at arbejde efter Gladsaxe Kommunes værdigrundlag MEDFART i hverdagen. Værdigrundlaget er en naturlig del af de drøftelser, der er på møder og dagligdags dialog.</p> <p>I forhold til kompetenceudvikling af medarbejderne fortæller leder, at dette i høj grad er en integreret del af organisationen.</p> <p>Alle medarbejdere er blandt andet blevet uddannet inden for Eden med henblik på at ændre en institutionelt styret kultur til en hverdagslivskultur. Det ligger leder på sinde, at medarbejderne hele tiden bliver opdateret inden for den sidste nye viden på området. Derudover afholdes hvert år et tredages demenskursus med udgangspunkt i Tom Kitwood for at indføre nye medarbejdere i tankegangen. Igennem arbejdet med Eden og Tom Kitwood er der ifølge leder blevet færre problematikker i forhold til beboere med udadreagerende adfærd. I tillæg til dette arbejdes med kompetenceudvikling inden for emnerne tvang og magtanvendelse. Der har blandt andet været undervisning ved advokat med specialist i værgemål, som har været ude og undervise. Leder fortæller, at der er fokus på at have en åben dialog om magtanvendelse.</p> <p>”Styrket borgerkontakt” handler om kompetenceudvikling inden for kommunikation og konfliktforebyggelse og er ligeledes noget, der repeteres løbende.</p> <p>Leder fortæller, at der så vidt muligt bruges faste vikarer, der uddannes løbende. Den næste undervisning skal foregå i februar.</p> <p>Beboerne sikres blandt andet inddragelse og medbestemmelse gennem faste beboermøder. Her har beboerne mulighed for at byde ind med ønsker og behov. Alle beboere får tilbud om aktiviteter. Der gøres brug af frivillige, og seniorcentret har fået Rickshawcykler og tvillingecykler. Der arbejdes således løbende med aktiviteter, og der spørges konstant ind til, hvilke aktiviteter beboerne ønsker at deltage i. Der er ligeledes fokus på at inddrage beboernes familier med henblik på at identificere beboernes ønsker og behov.</p> <p>I forhold til mad og måltider arbejdes der meget med spisemiljøer, og leder oplever, at dette arbejde indtil videre har haft god effekt i forhold til måltider i dagtimerne. Ledelsen har valgt, at de en gang om måneden er til stede i aftentimerne for ligeledes at få implementeret principperne for det gode måltid i aftenvagten.</p> <p>Leder fortæller, at bofællesskaberne er meget forskellige, og der kan således være spisestuer, hvor maden er smurt og spisemiljøer, hvor der er en mere rehabiliterende tilgang til måltiderne. Ernæringsassistenter og plejemedarbejdere skal uddannes i måltider og værtskab.</p> <p>Det sidste halve år har der været stort fokus på at styrke det tværfaglige samarbejde gennem arbejdet med mad og måltider. Både terapeuter, sygeplejersker og ledere spiser ind imellem med for at mærke miljøerne. I forbindelse med dialog om hverdagsrehabilitering har der været fokus på måder, hvorpå beboernes ressourcer kan inddrages i måltiderne.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

4.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Leder fortæller, at seniorcentrets værdier tager afsæt i MEDFART. Bakkegårdens mission er, at livet skal være værd at leve hver dag. Der gøres meget ud af at træne personalet i at være bevidste om, at de arbejder i beboernes hjem. Der er således løbende dialog og faglige refleksioner i forhold til, hvad det vil sige at arbejde og begå sig i et andet menneskes hjem.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes efter Eden, der handler om at gå fra en institutionstankegang til en hverdagslivstankegang. Bakkegården skal således have en hyggelig og hjemlig atmosfære. Dette gøres eksempelvis ved at anvende betegnelsen bofællesskaber og ikke afdelinger. Derudover har seniorcentret en masse dyr, ligesom børn inviteres til at besøge seniorcentret i forskellige sammenhænge.</p> <p>I forbindelse med beboere med demens tages meget udgangspunkt i Tom Kitwoods blomst.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere arbejder målrettet med Bakkegårdens værdigrundlag som et naturligt omdrejningspunkt for udførelse af pleje, omsorg og praktisk hjælp.</p>

4.3 HVERDAGENS PRAKSIS

4.3.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter og aktivitet

Data	<p>Velfærdsteknologi</p> <p>Seniorcentrets daglige leder har stort fokus på, at der gives mulighed for at afprøve nyeste velfærdsteknologi. Der er et rigtigt godt samarbejde med kommunens velfærdsteknologiske afdeling, som i september var på Bakkegården for at præsentere hele kataloget af velfærdsteknologiske hjælpemidler. Der bruges eksempelvis karmalarmer, spisrobotter, elektroniske bleer og sanserum. Når Bakkegården afprøver de nyeste velfærdsteknologiske produkter, giver de feedback til produktudviklerne, som så kan justere produkterne i forhold hertil.</p> <p>Medarbejderne oplever i overensstemmelse med leders udsagn, at der er gode muligheder for at anvende velfærdsteknologiske hjælpemidler på Bakkegården. Medarbejderne fortæller, at de arbejder med loftslifte og "Touch and Play", hvor man kan spille spil og ser film. Der er sanserum og Raizor, som kan hjælpe beboerne op, hvis de er faldet. Der er vaske- og tørretoiletter, iPads til kommunikation og GPS.</p> <p>Aktiviteter og træning</p> <p>Beboerne giver alle udtryk for, at de er glade for at bo på seniorcentret. En beboer oplever Bakkegården som værende et pragtfuldt sted at bo. Beboer kan godt lide at se fjernsyn. Der er gode muligheder for aktiviteter, men beboer har ikke rigtig lyst til at deltage i hverken aktiviteter eller på træningshold. Beboer kan generelt bedst lide at være sig selv.</p> <p>De to øvrige beboere, som tilsynet taler med, fremstår hukommelsessvækkede. En af beboerne har en oplevelse af, at ingen er ensomme, og at alle er søde ved hinanden. Beboer fortæller, at der er en opholdsstue på afdelingen, hvor man kan være sammen med de andre beboere. Beboer fortæller, at hun ikke er interesseret i at gå til træning, ligesom hun ikke rigtigt kan huske, om hun har deltaget i aktiviteter eller arrangementer. Tilsynet taler efterfølgende med en medarbejder, som fortæller, at beboer både træner og deltager er aktiv i forbindelse med de fleste arrangementer.</p> <p>Leder fortæller, at beboernes interesser dokumenteres i forbindelse med indflytning. Dette giver mulighed for at få et overblik over, om der tilbydes relevante aktiviteter.</p>
-------------	--

	<p>Der er hele tiden fokus på, at aktiviteterne tilpasses i forhold til målgruppen, således at aktiviteterne imødekommer målgruppens behov. Seniorcentret har aktivitetsmedarbejdere, en oplevelsesmager, en musikterapeut, ergo- og fysioterapeuter samt plejemedarbejdere, der alle kan varetage aktiviteter. Der er eksempelvis balancehold, gymnastik, cykling, træning både inde og ude, håndbehandling, wellness, sanserum, erindringsarbejde i hverdagen, dans og musik.</p> <p>Leder oplever, at klippekortsordningen fungerer rigtigt godt. En stor ny gruppe af frivillige varetager en stor del af klippekortsaktiviteterne. Ordningen styres inde i dokumentationssystemet. Beboere og pårørende informeres om aktiviteter via skærm og beboerblad. Derudover er medarbejderne opmærksomme på dagligt at tale med beboerne om de aktiviteter, der er den pågældende dag.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at seniorcentret har to træningsrum. Der er blandt andet balancetræning, løb og cykling. Der er ligeledes Zumba, som både beboere og medarbejdere har mulighed for at deltage i.</p> <p>I forhold til aktiviteter er der eksempelvis fredagsbar, fredagsrock, banko, mandeværksted, fisketure og en ungeklub.</p> <p>Der tages blandt andet udgangspunkt i beboernes livshistorie i forhold til at identificere, hvilke aktiviteter beboerne ønsker at deltage i. Når beboerne flytter ind, udfyldes et skema, hvor det afdækkes, hvad beboerne har interesseret sig for tidligere i deres liv. Der er fokus på både at lave planlagte og spontane aktiviteter med beboerne.</p> <p>I morgentimerne observerer tilsynet flere beboere, som sidder i spisestuerne og nyder deres morgenmad. I et bofællesskab bemærker tilsynet, at der spiller meget høj popmusik med radioreklamer imellem sangene. Der er en enkelt beboer til stede i spisestuen. Tilsynet får ikke indtryk af, at radiokanalen er valgt af beboeren. I andre bofællesskabet spilles rolig musik, der i højere grad lader til at være målrettet beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer fire beboere, der træner i seniorcentrets træningscenter sammen med en fysioterapeut. Af beboerbladet fremgår det, at dagens aktivitet er banko i salen fra kl. 13.00-15.00.</p> <p>Der er et hjemligt miljø på fællesarealerne. Uden for hver bolig hænger en skærm med navn på beboer samt et billede, som beboer selv har valgt. Væggene er dekoreret med billeder og plakater. Langs gangene er der mulighed for at sidde og tage et hvil på nogle indbyggede bænke.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Bakkegården er rigtigt godt med i forhold til brug af velfærdsteknologi. Tilsynet vurderer, at der er et stort udbud af aktiviteter, som tilgodeser beboernes behov. Beboerne er tilfredse med udbuddet, og de benytter sig af aktiviteterne i den udstrækning, de ønsker.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der i et bofællesskab spiller høj musik.</p>

4.3.2 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

Data	<p>Alle tre beboere oplever, at de får den hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver, som de har behov for. Hjælpen er i høj grad tilfredsstillende.</p> <p>En beboer har en oplevelse af, at medarbejderne er meget lydhør over for beboers behov. Beboer forklarer, at hun selv gør så meget som overhovedet muligt, herunder at stå op om morgenen og gå i bad samt klare små praktiske opgaver i boligen. En anden beboer fremhæver flere gange, at hun er meget glad for at bo på Bakkegården. Beboer udtrykker glæde over, at man altid kan spørge, hvis man er i tvivl om noget. Medarbejderne er præcise, og man venter ikke på hjælpen.</p> <p>Beboerne fremstår velsoignerede, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger og på fællesarealer. Tilsynet observerer tre hjælpemidler, der trænger til rengøring.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der laves ADL i forhold til, hvor meget beboerne kan selv, og hvad de efterfølgende skal have hjælp til.</p>
------	---

	<p>Ifølge medarbejderne er deres fornemste opgave at lære beboerne at kende og opbygge et trygt og tillidsfuldt forhold, således at beboerne har lyst til at dele de ønsker, vaner og behov, de har.</p> <p>Hvis man skal yde pleje hos en beboer, man ikke kender, kan man orientere sig i dokumentationen. Derudover er faglig sparring afgørende. I forbindelse med implementeringen af Nexus vil det være muligt at orientere sig i en døgnrytmeplan. Dette har medarbejderne høje forventninger til.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de så vidt muligt arbejder rehabiliterende. Det handler om, at man tager sig den tid, det tager. Det er vigtigt hele tiden at være opmærksom på, at man ikke kommer til at tage over for beboerne, fordi det er hurtigere. Der er tale om en kulturændring, der tager tid. Medarbejderne oplever dog, at de er godt med og hjælper hinanden med at huske på, hvor vigtigt det er at arbejde rehabiliterende. Der arbejdes eksempelvis med hverdagsrehabilitering i forhold til måltiderne, hvor nogle beboere hjælper med at dække bord og andre med at rydde af. Der er ligeledes afdelinger, hvor beboerne smører maden selv.</p> <p>I den daglige pleje motiveres og guides beboerne til at varetage hele eller dele af de opgaver, de har ressourcer til.</p> <p>Overordnet ser medarbejderne et udviklingspotentiale i forhold til, at man ikke tager over for beboerne, selv om man har travlt. Medarbejderne skal være bedre til at give slip og nå det, de når. Der skal være en kultur for, at det fx er okay at lade opvasken stå til næste vagtlag.</p> <p>I forhold til praktiske opgaver er medarbejderne opmærksomme på at efterlade boligen pæn og ren. Nogle beboere kan ligeledes inddrages i små praktiske opgaver, som at lægge vaskeklude sammen og gå ud med skraldespanden.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser. Pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard og med et rehabiliterende sigte.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på beboernes ressourcer og kan velreflekteret og med høj faglighed beskrive, hvordan ressourcerne inddrages i hverdagen. Tilsynet vurderer, at beboerne har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv.</p> <p>Beboerne fremstår velsoignerede, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger og på fællesarealer. Det er tilsynets vurdering, at tre hjælpemidler trænger til rengøring.</p>

4.3.3 Mad og måltider

Data	<p>Beboerne giver alle udtryk for stor tilfredshed med mad og måltider.</p> <p>Ifølge en beboer er maden god, og beboer spiser sammen med de andre i bofællesskabet, hvilket er rigtig hyggeligt. Maden serveres på fade, hvorfra man forsyner sig. Beboer fremviser menuen, som viser den planlagte menu for en måned. De to øvrige beboere, som tilsynet taler med, kan ikke rigtig redegøre for, hvorvidt de spiser i boligen eller i spisestuen. Begge beboere er dog enige om, at maden er fantastisk.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at måltiderne er forskellige fra afdeling til afdeling. På nogle afdelinger serveres maden i skåle og på fade, hvorefter beboerne selv smører deres mad. På andre afdelinger serveres smurte snitter på fade, hvorefter beboerne selv vælger, hvilke snitter de ønsker. En afdeling har planer om at implementere en mere rehabiliterende tilgang i forbindelse med måltiderne, når der er kommet ro på arbejdet med Nexus.</p> <p>Ifølge en medarbejder fordeles opgaverne, inden måltidet indledes. En medarbejder har ansvar for at servere maden, mens den anden har ansvar for at give medicin. De øvrige medarbejdere sidder med til bords.</p> <p>Når den medicinansvarlige medarbejder er færdig med at give medicin, sætter denne medarbejder sig ligeledes ned. Man er opmærksom på, at der ikke er for mange medarbejdere, der går rundt, da dette skaber uro.</p>
------	---

	<p>Beboerne deltager i forbindelse med blandt andet borddækning og afrydning. Beboerne vejes, når de flytter ind og herefter hver tredje måned. Udviklingssygeplejersken udarbejder en oversigt over BMI'er og statistikker over beboernes vægtkurve. Formålet med dette er at se på udsving og steder, der skal sættes ind. Er beboerne undervægtige, laves en handleplan.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de har et rigtigt godt samarbejde med køkkenet. En gang om måneden laver køkkenmedarbejderne Konditori for beboerne, hvor der dækkes op med det fine porcelæn. Dette kan ligeledes give anledning til nogle gode snakke med beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer måltidet i fire bofællesskaber.</p> <p>I det ene bofællesskab er et par medarbejdere i gang med at færdiganrette maden på fade, da tilsynet ankommer. Beboerne begynder så småt at ankomme, og en medarbejder går rundt med medicin. Bordene er dækket med dug, blomster og lys. Der er placent kander med vand, som beboerne kan skænke af.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderen med ansvar for at servere maden til beboerne har gennemsigtigt plasticforklæde og blå plastichandsker på, imens hun anretter maden i køkkenet. Da maden er færdiganrettet på rullebord, går medarbejder rundt med rullebordet og tilbyder beboerne de smurte snitter. Medarbejder har fortsat handsker på. Tilsynet bemærker, at beboerne ikke konsekvent vises og gives mulighed for at vælge fra fadet, men blot får serveret to eller tre smurte snitter.</p> <p>Der er siddende medarbejdere ved to ud af tre borde. En medarbejder indtager et pædagogisk måltid, mens en anden medarbejder støtter en beboer, der har behov for hjælp til indtagelse af maden. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderen gør brug af guidning og spejling i forbindelse med hjælpen til to beboere.</p> <p>En beboer er hurtig færdig med sin mad og rejser sig for at gå op med sit brugte service i køkkenet.</p> <p>I et andet bofællesskab er medarbejderne ligeledes i gang med at forberede måltidet, da tilsynet ankommer. Beboerne sidder parate ved bordet, og der er en smule samtale. To beboere sidder skærmet ved borde for sig selv. Bordene er dækket med blomster og lys. Alle medarbejdere varetager indledningsvist praktiske gøremål. En medarbejder sætter sig dog ned efter lidt tid. Tilsynet bemærker, at medarbejderne har fokus på at placere beboerne hensigtsmæssigt i forhold til hinanden. Maden serveres på fade. Det er lidt forskelligt, hvorvidt beboerne selv smører maden, eller om medarbejderne spørger beboerne, hvad de kan tænke sig, og derefter øser op på tallerkenen. Da de praktiske gøremål er ordnet, sætter medarbejderne sig til bords. Der er roligt og en god stemning omkring måltidet.</p> <p>I et tredje bofællesskab er måltidet godt i gang, og to medarbejdere sidder ned ved beboerne og spiser. En medarbejder går i gang med at sætte i opvaskemaskinen. Tilsynet bemærker positivt, at en anden medarbejder med en anerkendende tilgang italesætter, at det skaber uro og kan vente til efter måltidet. Medarbejderne er placeret mellem de beboere, som har særligt behov for støtte.</p> <p>I det fjerde bofællesskab observerer tilsynet, at to medarbejdere sidder på en bænk i hjørnet og snakker sammen. De resterende medarbejdere er omkring beboerne. Tilsynet bemærker, at en medarbejder begynder at tage af bordet, før alle beboere er færdige med at spise. Flere beboere sidder fortsat og taler sammen, mens de nyder deres drikkevarer.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere på Bakkegården har fokus på god mad og gode måltider, herunder den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne kan redegøre for deres roller og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er forskel på, i hvor høj grad der arbejdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid i de forskellige bofællesskaber. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder i et bofællesskab anvender handsker i situationer, hvor dette ikke er relevant.</p>

4.3.4 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Medarbejderne beskrives af beboerne som venlige, respektfulde og meget hjælpsomme.</p> <p>Ifølge en beboer er medarbejderne utroligt flinke, og beboer har det fantastisk med dem alle. Derudover taler beboer meget med de andre beboere. Beboer er generelt meget social og sætter en ære i at have det godt med sine medmennesker.</p> <p>En anden beboer har ligeledes en opfattelse af, at alle er gode ved hinanden. Der er ingen sure miner, og alle er med i fællesskabet, hvis de har lyst. Bakkegården er et rart sted at bo, og alle respekterer hinanden. Alle medarbejderne er utroligt omsorgsfulde.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at møde beboerne, hvor de er. En individuel tilgang er afgørende, da ingen beboere er ens. Det er forskelligt fra beboer til beboer, hvad der skal til for at få en god dialog. Beboere såvel som kollegaer skal behandles ligeværdigt og med respekt.</p> <p>Det er lidt forskelligt, hvordan medarbejderne oplever brugen af kælenavne og generelt et mindre professionelt sprogbrug. Nogle medarbejdere mener, at man sagtens kan vise omsorg og nærvær uden at bruge kælenavne, mens andre medarbejdere mener, at det kan være nødvendigt i forbindelse med en særlig relation eller en særlig jargon.</p> <p>I overensstemmelse med både beboeres og medarbejderes oplevelse observerer tilsynet en anerkendende, venlig og omsorgsfuld adfærd og kommunikation på Bakkegårdens fællesarealer. Tilsynet observerer, at der generelt er medarbejdere på fællesarealerne, der er opmærksomme på at være omkring beboerne. I to tilfælde overhører tilsynet, at en medarbejder tiltaler beboere med brug af kælenavne, som "skat" og "søde ven".</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld, venlig og anerkendende.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der i to tilfælde bliver gjort brug af et mindre professionelt sprogbrug, ligesom medarbejderne ikke helt har samme overvejelser og indstilling til brugen af eksempelvis kælenavne.</p>

4.4 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

4.4.1 Bemanding og tværfagligt samarbejde

Data	<p>Leder fortæller, at seniorcentret pt. har omkring 40 social- og sundhedsassistenter. Udviklingen går imod et stort behov for sygeplejefaglige kompetencer. Derfor ansættes social- og sundhedsassistenter ved naturlig afgang af social- og sundhedshjælpere.</p> <p>Der er sygeplejersker i både dag- og aftenvagte alle ugens syv dage. Derudover har seniorcentret blandt andet tilknyttet to fysioterapeuter og en ergoterapeut og to deltidsansatte aktivitetsmedarbejdere. Seniorcentret har desuden 12-13 studerende. Om natten er der minimum en social- og sundhedsassistent og to social- og sundhedshjælpere til stede.</p> <p>Der arbejdes efter behovsstyrede kørelister om natten, og i den forbindelse bruges ringemåtter og karmalarmer som støtte. Der vagsættes med flere medarbejdere om natten efter behov. Ifølge leder passer denne måde at arbejde på rigtig godt til beboernes behov, og medarbejderne er blevet dygtigere til at flekse.</p> <p>Leder fortæller, at sygefraværet er faldet og ligger godt på nuværende tidspunkt. Der arbejdes efter Gladsaxe Kommunes sygefraværspolitik.</p>
-------------	--

	<p>Der afholdes tværfaglige konferencer med deltagelse af relevante fagligheder og under ledelse af ergo- og fysioterapeuterne. Udviklingssygeplejersken har overblik over, hvilke beboere der er gennemgået. I tillæg til de tværfaglige konferencer afholdes beboerkonferencer med fokus på en enkelt beboers særlige problematikker.</p> <p>Leder fortæller, at det ligger hende meget på sinde, at alle medarbejdere på tværs af fagligheder undervises inden for diverse emner, da det er vigtigt, at såvel plejemedarbejdere som rengøringspersonale og køkkenmedarbejdere har en forståelse for beboernes situation og adfærd.</p> <p>Hver dag afholdes tavlemøder, hvor der koordineres og udarbejdes et overblik over dagens opgaver. To gange om ugen afholder leder informationsmøder for aftenpersonalet. Personalemøder afholdes hver fjerde til sjette uge, mens stormøder afholdes, når der er særlige ting, der skal drøftes fælles på tværs af hele huset. Der afholdes trivselsmøder i bofællesskabsgrupperne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er rigtigt godt. Der afholdes tværfaglige konferencer en gang om måneden med deltagelse af relevante fagligheder. På de tværfaglige konferencer drøftes tre beboere, og der er lavet et årshjul for møderne. Indimellem er der ligeledes beboerkonferencer, hvor det kun er en enkelt beboer, der gennemgås. Her gøres brug af Tom Kitwoods blomst, og man gennemgår en bestemt adfærd hos en beboer, og hvilke indsatser der efterfølgende skal igangsættes. Medarbejderne har en oplevelse af, at de altid ved, hvem de skal tage fat på, hvis de er i tvivl om noget. Der er generelt rigtig god vidensdeling mellem medarbejdere såvel som mellem medarbejdere og ledelse.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der eksisterer et velfungerende samarbejde blandt medarbejderne og gode muligheder for videns- og erfaringsudveksling på tværs.

4.4.2 Medarbejderkompetencer og udvikling

Data	<p>Leder oplever, at der som udgangspunkt er de nødvendige kompetencer til stede på seniorcentret. Leder oplever dog et behov for flere social- og sundhedsassistenter og et par sygeplejersker samt ergoterapeuter.</p> <p>Der er introduktionsprogram til både nye medarbejdere og faste afløsere. Introduktionsprogrammerne skal dog revideres, da der er kommet nye forventninger fra forvaltningen.</p> <p>De udviklingsområder, der i øjeblikket fylder mest i det daglige arbejde, er Eden og implementeringen af Nexus.</p> <p>Medarbejderne oplever i overensstemmelse med leders udsagn, at de områder, der i øjeblikket er stort fokus på, er Eden og implementeringen af Nexus. Alle faste medarbejdere har været på et tredages kursus, således at man har et fælles grundlag for arbejdet, og at man taler samme sprog. En række medarbejdere er blevet udvalgt til at være Eden-gartnere, som mødes og taler om, hvordan Eden-principperne kan implementeres fuldt ud. Der er tale om en hel mentalitet og en ny kultur, der skal ændres.</p> <p>Medarbejderne fortæller om medicinkursus og praktikvejlederkursus. Der er rig mulighed for at komme på kursus, og der er løbende kompetenceudvikling inden for forskellige områder.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har de kompetencer, de har behov for. Man er ikke i tvivl om eget kompetenceområde.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for kompetenceudvikling, faglig sparring og vidensdeling på tværs. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er fagligt velreflekterede.

5. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet 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.

6. 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, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

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

