



Tilsynsrapport **Gladsaxe Kommune**

Plejeboliger Bakkegården

Uanmeldt tilsyn marts 2023

10. tilsyn 2023



INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM PLEJEBOLIGER.....	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER.....	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1.1	Opfølgning fra foregående tilsyn	7
3.1.2	Personlig pleje og støtte	7
3.1.3	Praktisk støtte.....	8
3.1.4	Mad og måltider	9
3.1.5	Træning og aktivitet.....	10
3.1.6	Kommunikation og adfærd.....	11
3.1.7	Observationsstudier.....	12
3.1.8	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling.....	14
3.1.9	Tværfagligt samarbejde.....	16
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	18
4.1	FORMÅL	18
4.2	METODE	18
4.3	VURDERINGSSKALA.....	19
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	20

Forord

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

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

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 de 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.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig




Mette Norré Sørensen

Senior Manager

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. Oplysninger om plejeboliger

Oplysninger om plejeboliger og tilsynet

Navn og adresse: Bakkegården, Taxvej 18, 2880 Bagsværd

Leder: Mette Thoms

Antal boliger: 107 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 20. marts 2023

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelse
- Interview af 3 beboere
- Observationsstudier
- Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 3 social- og sundhedsassistenter)

Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.

Tilsynsførende:

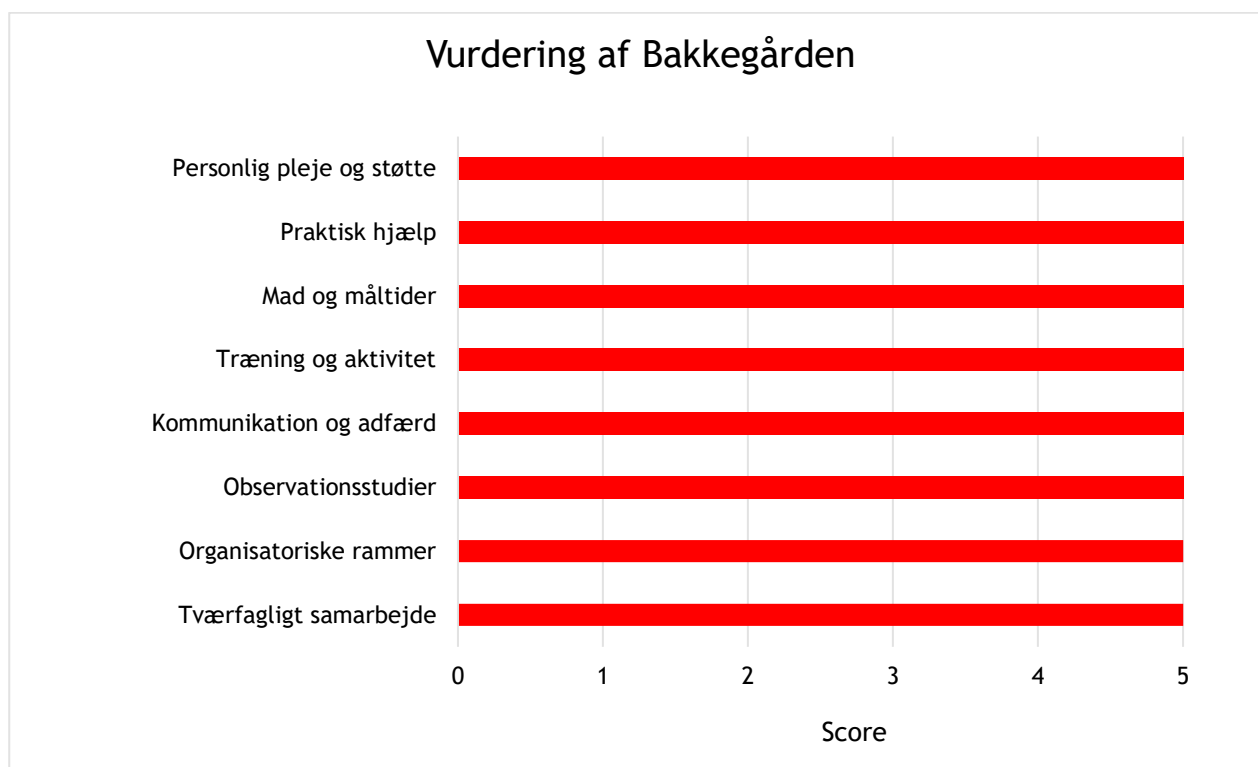
Mai Britt Helmsdal Henriques, manager og sygeplejerske

Karin Kappel, manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Personlig pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede og tilkendegiver tilfredshed med den hjælp og støtte de tildeles i relation til deres individuelle behov, ligesom beboerne oplever at blive respekteret. Medarbejderne viser indsigt i procedurer for indflytning, dataindsamling og vidensdeling ved ny beboer, og er i stand til fagligt at handle relevant ved ændringer i beboerens tilstand.

Praktisk støtte

Tilsynet vurderer, at fællesarealer og boliger fremstår rene og ryddelige og beboerne udtrykker tilfredshed med kvalitet og hyppighed i rengøringen. Desuden udtrykker beboerne mulighed for selv at være aktive omkring de praktiske opgaver.

Medarbejdere kan redegøre for viden om den praktiske bistand og har fagligt fokus på at inddrage beboere i de praktiske gøremål.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at måltiderne gennemføres i overensstemmelse med principper for det gode måltid, og medarbejderne sikrer overskuelighed for beboere med sansemæssige udfordringer.

Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og oplever en god variation. Medarbejderne kan redegøre for måltiderne, og hvorledes beboerne inddrages og individuelle præferencer imødekommes.

Træning og aktivitet

Tilsynet vurderer, at beboerne på Bakkegården tilbydes varierede, tilpassede og meningsfulde aktiviteter og træning, som beboerne udtrykker tilfredshed med. Medarbejderne kan på en faglig reflekteret måde redegøre for Bakkegårdens tilbud og hvordan disse er tilpasset målgruppen af beboere.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en nærværende og imødekommende kommunikation og adfærd i kontakten til beboerne. Beboerne oplever ligeledes en tryk og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Medarbejderne kan redegøre for faktorer med betydning for kommunikationen og samt kontinuerligt behov for opmærksomhed på dette.

Observationsstudier

Ved begge observationsstudier vurderer tilsynet, at medarbejderne sikrer en venlig, rolig og individuel tilpasset kommunikation og kontakt til beboere, og derudover observeres et nærværende samarbejde mellem medarbejdere og beboere, hvor beboerne sikres selvbestemmelse og medinddragelse, og hvor plejen leveres med fokus på rehabilitering og beboeres aktive deltagelse.

Medarbejderne viser desuden god forberedelse og arbejder uden unødige afbrydelser. I begge studier observeres, at de hygiejniske retningslinjer overholdes, en korrekt brug af værnemidler samt korrekt udførte forflytninger.

Organisatoriske rammer

Tilsynet vurderer, at ledelsen arbejder målrettet for at sikre ro til arbejdet med aktuelle indsatser og mål. Ledelsen har fokus på Bakkegårdens organisering, struktur og medarbejdernes kompetencer bl.a. med faglige nøglepersoner. Ledelsen ses i kontinuerlig proces i forhold til at sikre dokumentations-, medicin-, og demensfaglighed, og konstruktivt at arbejde for at sikre psykologiske tryghed i organisationen.

Medarbejderne oplever, at de er kompetente, og har tilstrækkelige muligheder for uddannelse, sparring og fordybelse på arbejdet. Medarbejderne er orienteret om og viser indsigt i lokale procedurer og fagområder.

Tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på at sikre rammer, systematik og tilgængelighed for det tværfaglige arbejde, samt fokus på at sikre tilbud til alle på alle tidspunkter.

Medarbejdere oplever et velfungerende og tilgængeligt tværfagligt samarbejde, og beskriver hvordan der arbejdes systematisk med udviklingssamtaler. Medarbejderne oplever desuden en fast struktur og en anerkendende tilgang i forhold til det psykiske arbejdsmiljø.

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

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Tilsynet har ingen anbefalinger.

3. Datagrundlag

3.1.1 Opfølgning fra foregående tilsyn

Data

Ledelsen:

I forbindelse med lederinterviewet deltager centerleder, afdelingsledere, køkkenleder og kvalitets-sygeplejerske.

Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling på håndtering af vasketøj. Leder beskriver, at håndtering af vasketøjet i forlængelse af sidste tilsyn, er drøftet med den kommunale hygiejnesygeplejerske og ny arbejdsgang er implementeret. Således medbringes en plasticpose nu til boligen, hvori vasketøjet straks placeres.

Ledelsen udtrykker anerkendelse af kommunens prioritering på ældreområdet, der sikrer en god normering og muligheden for at tilknytte tilstrækkelige faglige ressourcer, som skal sikre god tværfaglighed. Ledelsen anser dette som et stort privilegie.

Ledelsen beskriver, at de har formuleret nye mål for Bakkegården, og i den forbindelse har genåbnet fokusaftalen med kommunen, som er gældende for to år. De reformulerede strategiske mål for 2023 omhandler nu Arbejdsmiljø, trivsel og nærvær, forebyggelse i forhold til psykologisk tryghed, belastningspsykologi, BPSD og magt, samt Faglig ledelse og Nexus Standard.

Ledelsen ønsker at sikre en god faglig standard, og arbejder for at etablere en professionel ramme, så arbejdet også kan ske professionelt. De erfarer, at systematik og kontinuerlig opfølgning er en værdifuld støtte for medarbejderne. Ledelsen prioriterer derfor nærværende faglig ledelse.

Ledelsen har i forhold til Gladsaxe Kommunes Værdighedspolitik fokus på, at medarbejdere skal kende den, og at der i forhold til politikken aktuelt er særligt fokus på selvbestemmelse, autonomi og det gode måltid.

Beboerpårønderrådet har haft Værdighedspolitikken til drøftelse ved sidste møde.

3.1.2 Personlig pleje og støtte

Observation:

Alle de interviewede beboere fremstår velsoignerede og er veltilpasse. Beboere på fællesarealer observeres ligeledes velsoignerede og veltilpasse.

Interview med beboere:

Tilsynet taler med fire beboere, som alle har en kognitiv funktionsnedsættelse.

I forhold til spørgsmålene til den personlige pleje har tre beboere svært ved at svare på spørgsmålene, dog fortæller en beboer at det vigtigste er respekten. Direkte adspurgt om, hvorvidt beboeren oplever respekt, svarer beboeren ja.

To andre beboere udtrykker tilfredshed med medarbejdernes generelle støtte.

En fjerde beboer fortæller, at hun selv klarer personlig hygiejne, og ved badet benytter en badebænk. Hun siger med et smil, at *'Så længe jeg kan gøre det bedre end de kan, så gør jeg det selv!'*

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at de sikrer beboernes pleje og støtte gennem en personcentreret omsorg. Desuden støtter medarbejderne sig til data i Nexus, særligt i døgnrytmeplanerne.

Plejehjemmet er et EDEN-plejehjem og medarbejderne fortæller, at de alle føler sig godt klædt på i forhold til EDEN-principperne. Medarbejderne beskriver hvordan EDEN er afgørende for tilrettelæg-

gelsen af plejen. Der tages altid udgangspunkt i, hvordan beboeren har det på dagen. Selvbestemmelsesretten er i højsædet. Hvis beboeren ikke vil tidligt op, så tilbydes i stedet morgenmad på sengen. Er der en beboer, som hellere vil i bad om aftenen end om morgenen, så tilrettelægges plejen efter beboerens ønske.

Der afholdes indflytningssamtale indenfor de første 14 dage efter indflytning. Pårørende inviteres for det meste med til samtalen og bidrager med vigtige informationer, som mange beboere ikke selv kan fortælle på grund af deres demenssygdom. Oplysninger fra tidligere ophold på rehabiliteringsplads eller fra hjemmeplejen anvendes også som vigtig baggrundsviden, når en ny beboer flytter ind.

Medarbejderne fortæller, hvordan plejehjemmet har arbejdet fokuseret med sansestimulering og nu har en større bevidsthed om sansemæssige forhold, der kan have betydning i mødet med beboerne, f.eks. fortæller en medarbejder, hvordan hun har lært at bruge små blide tryk på en beboers arm fremfor at ae.

Viden om det, der virker i forhold til den enkelte beboer, deles i døgnrytmeplanerne, hvor medarbejderne beskriver mange detaljer omkring beboernes præferencer, hvad der virker godt og skaber tryghed, hvad der trigger en negativ reaktion osv.

Medarbejderne kan redegøre for faglige fora for vidensdeling, herunder anvendes både Triagering og Beboerkonferencer.

Medarbejderne kan redegøre for relevante handlinger i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. I den forbindelse fortæller medarbejderne, at der er mulighed for at kontakte sygeplejerske døgnet rundt (Akutteam om natten).

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede og trods kognitive udfordringer tilkendegiver beboerne tilfredshed med den hjælp og støtte de tildeles i forhold til deres individuelle behov. Beboerne oplever desuden at blive respekteret.

Det er tilsynets vurdering at medarbejderne viser faglig indsigt i procedurer for indflytning, dataindsamling og vidensdeling ved ny beboer, samt hvorledes de fagligt skal handle ved ændringer i beboerens psykiske eller fysiske funktionsniveau.

3.1.3 Praktisk støtte

Observation:

Fællesarealerne fremstår rene og indbydende.

Tre beboere interviewes i dagligstuen. Tilsynet observerer derfor kun to boliger. Både boliger og hjælpemidler fremstår rene. Boligerne fremstår ryddelige.

Beboeren i den ene bolig har selv lukket et vindue op og lufter ud. En medarbejder gør opmærksom på, at det er lidt problemer med afløbet i boligen, og at der muligvis kan være en lille lugtgene. Tilsynet bemærker ikke nogen lugt.

Interview med beboere:

En beboer fortæller, at hun er meget tilfreds med rengøringen, som leveres en gang om ugen. I til-læg oplyser beboeren, at hun også selv gør lidt rent og mener også at hun vasker sit tøj selv.

En beboer udtrykker dog generel tilfredshed. To beboere har svært ved at besvare spørgsmålene.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at plejehjemmet har rengøringspersonale tilknyttet bofællesskaberne. Rengøringspersonalet er også uddannet i EDEN-principperne.

Tøjvask sker i huset (kælderen) Forurenet tøj vaskes i bofællesskabet. Frekvens af rengøring er ikke tilstrækkelig hos alle beboere og så træder plejepersonalet til, så beboerne sikres en tilfredsstillende rengøringsstandard. Medarbejderne har rengøringskits til rådighed, hvis der er behov for ekstra rengøring.

Beboerne inddrages i den grad beboerne kan. Nogle beboere deltager ved at lægge tøj sammen. En enkelt beboer deltager selv i at sætte en vask over i vaskemaskinen.

Nogle beboere deltager i andre praktiske opgaver, såsom at gå ud med skraldet, rede seng og lufte ud.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer at fællesarealer og boliger fremstår rengjorte og ryddelige og at de beboere som kan, udtrykker tilfredshed med kvalitet og hyppighed i rengøringen, samt mulighed for selv at være aktiv omkring de praktiske opgaver.

Tilsynet vurderer dertil, at medarbejderne viser engagement og indblik i forhold til at tilpasse den praktiske støtte til den enkelte beboer, samt inddrage beboerne i rengøringsaktiviteter, håndtering af vasketøj og affald.

3.1.4 Mad og måltider

Observation:

Tilsynet observerer flere hyggelige morgenmåltider og frokostmåltider.

I et bofællesskab er beboerne samlet ved to borde, som er dækket med mørkegrønne duge, som fungerer som en god kontrast til det hvide service. Der er en rolig stemning.

I en anden afdeling sidder tre medarbejdere sammen med fem beboere. Medarbejderne støtter beboerne under måltidet og holder samtalen i gang. Der tales både om vejret og om at cykle.

Til frokost ses beboerne i et bofællesskab siddende i små grupper i to stuer. Imens medarbejderne får hjulpet alle på plads ved bordene, får de øvrige beboere små skåle med mundrette stykker grønt og frugt til at starte med.

Interview med beboere:

Tre beboere kan udtrykke tilfredshed med maden på Bakkegården.

En beboer med skandinavisk baggrund fortæller om en særlig glæde ved det danske smørrebrød.

En anden beboer er ligeledes tilfreds med maden og fortæller at hun helst vil spise den hos sig selv.

En tredje beboer fortæller om en god variation i madtilbuddet.

En beboer kan ikke huske om maden er god, men fortæller, at hun sætter pris på at hun og en medbeboer kan sidde ved et bord for sig. Beboeren mener dog, at maden er bedre end den, hun selv lavede derhjemme.

Medarbejderinterview:

Medarbejderne fortæller, hvordan beboerne i bofællesskaberne sammensættes, så de får mest muligt ud af samværet under måltiderne. Medarbejderne fungerer som værtinder og får hjælp fra Bakkegårdens pædagoger under måltiderne.

Køkkenet laver månedsmenu og maden evalueres hver aften. Der opleves generelt et godt samarbejde med køkkenet, som medarbejderne beskriver, er gode til at tilpasse maden til den enkelte beboer eller bofællesskab.

Køkkenets repræsentant taler med alle nye beboere og deres pårørende omkring ønsker og hensyn i kosten og ønsker til maden drøftes løbende. Medarbejder beskriver et eksempel, hvor en beboer der

ikke bryder sig om ost til morgenmad, har fået saltkød i stedet. EDEN-principper har betydning for den måde maden og måltiderne tilrettelægges på og køkkenet gør meget for at gøre beboerne tilfredse. Beboerne engageres efter formåen i opgaver omkring måltidet, f.eks. borddækning, at folde servietter og at tage skrald ud.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt

Tilsynet vurderer, at måltiderne sker i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, og at der arbejdes med sikre overskuelighed for beboere med sansemæssige udfordringer.

Beboerne udtrykker generel tilfredshed med madens kvalitet og oplever at der er god variation.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for afvikling af det gode måltid, som en samlet indsats med mange aktører og roller. Medarbejderne kan tillige beskrive, hvorledes beboerne inddrages og deres individuelle præferencer imødekommes.

3.1.5 Træning og aktivitet

Observation:

En beboer sidder og spiller klaver med en musikterapeut. De griner begge højt flere gange under klaverspillet. I en dagligstue er fire beboere samlet inden frokost og ser tv sammen med to medarbejdere. De ser et program med antikviteter og medarbejderne bruger genstandene i udsendelsen til at tale om bl.a. at pudse sko, som en beboer genkender og kan huske.

I en anden dagligstue ser tre beboere en gammel dansk sort-hvid film. Beboerne er meget optaget af filmen. I en tredje dagligstue foregår der gymnastiske øvelser med deltagelse af seks - syv beboere. Aktiviteten afvikles med en del grin og snakken.

På opslagstavler hænger opslag om den kommende påskefrokost med anvisning om tilmelding

En beboer i kørestol træner efter frokost med fysioterapeut, der instruerer i øvelser og redskaber.

Interview med beboere:

Ingen af de interviewede beboere mener, at de deltager i Bakkegårdens fælles aktiviteter.

En beboer fortæller, at han godt kan lide at se tv, især Charles Chaplin-film, som medarbejderne nogle gange sætter på. Beboeren fortæller desuden, at han træner ved at gå rundt med sin rollator.

To beboere, som sidder sammen, beskriver at de glæder sig til foråret og de ture de skal gå sammen. En beboer fortæller, at hun ikke deltager i de udbudte træningsaktiviteter, da hun i mange år selv har trænet, og fortsat træner i egen bolig, hvor en træningsmåtte står ved sengen. Ledelsen oplyser efterfølgende, at den pågældende beboer deltager i mange af husets aktiviteter.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes individuelle ønsker er udgangspunktet for aktivitetstilbuddene på Bakkegården og at der både er tilbud i det store fællesskab og i det nære miljø i bofællesskabet. Aktiviteterne i bofællesskaberne er primært samtaler, strik, tv eller ballontræning.

Der er desuden en række faste tilbud, såsom stoleygnastik, madklub, dameklub, uld-hold, hjerne-gymnastik/kognitiv træning.

Medarbejderne beskriver en populær tilbagevendende fællesaktivitet - Konditori - hvor de fleste beboere på plejehjemmet deltager og spiser kager.

Der afholdes Erindringsfabrik på tilsynsdagen. Bakkegården har desuden tradition for at afholde påskefrokost julefrokost og Skt. Hansfest. Tilsynet observerer opslag omkring den kommende påskefrokost og tilmelding hertil på plejehjemmet opslagstavler.

Beboerne tilbydes ligeledes ture ud af huset, sommerhusture og sågar charterrejser til Gran Canaria.

Der er pædagoger ansat i alle bofællesskaber, som alle bidrager til et højt og tilpasset aktivitetsniveau.

Der er fokus på daglig træning og vedligeholdelse af beboernes funktioner, hvilket medarbejderne beskriver kan være i form af kontraktur forebyggelse i forbindelse med plejen, vederlagsfri fysioterapi, eller træning med plejehjemmets fysio- og ergoterapeuter. Udendørsarealer giver gode muligheder for gangtræning, da de uensartede underlag understøtter træning af balance og styrke.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at beboere på Bakkegården tilbydes varierede, tilpassede og meningsfulde aktiviteter og træning. Ingen af de interviewede beboere kan selv redegøre for deltagelse i Bakkegårdens aktivitetstilbud, men tilsynet oplyses efterfølgende om beboernes deltagelse af ledelsen. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for tilbuddene på plejehjemmet.

3.1.6 Kommunikation og adfærd

Observation:

Kommunikation og dialog foregår gennemgående i en rolig og anerkendende tone. Medarbejderne taler med beboere og ikke med hinanden. Medarbejderne involverer beboerne med øjenkontakt og smil.

Interview med beboere:

En beboer fortæller, at hun har det godt med alle.

En anden beboer beskriver, at kommunikationen er god og at alle taler ordentligt. Der bliver banket på inden medarbejderen går ind i boligen og beboeren oplever, at der er respekt omkring, at det hendes hjem.

To beboere har svært ved at besvare spørgsmålet.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne kan redegøre for vigtige elementer i en god og respektfuld kommunikation, som er tilpasset målgruppen af beboere med kognitive funktionsnedsættelser.

Medarbejderne beskriver rolig tale, øjenkontakt og bevidsthed om åbne og lukkede spørgsmål i de relevante situationer, som væsentlige faktorer.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan målgruppen stiller krav om, at man har god tålmodighed og afventer at beboeren svarer. Kendskabet til den enkelte beboer er i nogle tilfælde afgørende, da nogle beboere siger ja, men mener nej.

En medarbejder fortæller om en beboer, som sætter pris på at man smiler og holder en hånd på beboerens arm, når man taler med hende. Så ved beboeren, at hun ikke har gjort noget forkert og bliver tryk.

Nye kolleger går med som 'føl' og får grundig introduktion til varetagelsen af den enkelte beboers pleje og støtte. Medarbejderne fremhæver i den forbindelse, at ledelsen altid afsætter god tid til introduktion. Der tilbydes mentor-ordning til nye medarbejdere.

Der er desuden tradition for, at nye kolleger skal sidde i opholdsstuerne og observere hvordan beboerne fungerer i samspil med de øvrige beboere. Nye medarbejdere opfordres desuden til at bruge god tid på samtaler med beboerne for at lære dem godt at kende.

De interviewede medarbejdere har alle en høj anciennitet på Bakkegården, men beskriver at de er opmærksomme på ikke at blive 'hjemmeblinde'. Derfor er der åbenhed overfor nye kollegers input og observationer, som anvendes konstruktivt i det løbende forbedringsarbejde.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt

Tilsynet vurderer, at medarbejderne viser en nærværende og imødekommende kommunikation og adfærd i kontakten til beboere, som beboerne efterfølgende bekræfter.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne nuanceret kan redegøre for faktorer med betydning for kommunikationen og for behovet for løbende opmærksomhed på dette.

3.1.7 Observationsstudier

Data

Observationsstudier af udførelse af hjælp til personlig pleje:

Kommunikation

Observationsstudie I - udførelse af hjælp til personlig plejen ved to medarbejdere

Beboeren mødes med respekt og ligeværdighed. Jargonen er nøgtern og fri. Løbende vejledes og guides beboeren og når beboeren skal vende sig på siden, anviser medarbejder, at beboeren kan se sine familie billeder på væggen. Da beboeren et par gange undervejs holder øjnene lukkede, spørger medarbejder, "Er du der?" Beboeren svarer med et langtrukket "Jahhh" og de griner sammen. Der tales om i går, hvor beboeren fik besøg og var på tur, om morgenmaden i dag, og det aftales hvad beboeren ønsker spise. De taler om alder og regner sig frem til at være omtrent jævnaldrende. Beboeren spørger til sine bens udseende, og får at vide, at de ser pæne ud i dag. Undervejs koordinerer medarbejderne verbalt med hinanden for at sikre, at de foretager forflytningen korrekt og har en fælles forståelse for, hvordan den konkrete lift skal anvendes inden de påbegynder liftning af beboeren.

Observationsstudie II - af udførelse af hjælp til personlig pleje ved en medarbejder

Medarbejderen kommunikerer venligt og respektfuldt med beboeren under hele den personlige pleje. Medarbejderen er smilende og har øjenkontakt med beboeren.

Beboeren har en kognitiv funktionsnedsættelse og fremstår utryk og anspændt i forbindelse med plejen. Medarbejderen taler beroligende til beboeren og fortæller flere gange, at hun har helt styr på situationen og vil passe godt på beboeren, bl.a. i forbindelse med forflytning med lift, hvor beboeren er bange for at falde ned. Her fastholder medarbejderen et stabilt og roligt stemmeleje, og fortsætter med at tale med beboeren indtil beboeren er sikkert nede på badestolen.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie I - udførelse af hjælp til personlig plejen ved to medarbejdere

Beboeren og medarbejderne kender hinanden. Medarbejderne orienterer beboeren om den planlagte rækkefølge, og beboeren accepterer. Ved påklædning vises og vælger beboeren bluse og bukser. Beboeren fortæller to gange undervejs at have smerter i ben og fødder, og det aftales at beboeren får Panodil efter morgenplejen. *Vedr. smerteproblematik og -behandling fortæller medarbejderne efterfølgende, at problematikken er kompleks, at dette er drøftet med neurolog, at der både gives smerteplaster og tabletter, hvor sidste menes mest at have placeboeffekt. Det er forsøgt givet både før og efter morgenplejen med samme effekt for beboeren.*

Ved forflytning til bækkenstol, aftales at beboeren spændes fast, så transport til badeværelse er sikker. Da det ikke lykkes for beboeren at lade vandet, foreslår medarbejder at lade vandhanen løbe lidt. Beboeren er glad for ideen, og vandladningen lykkes. Beboeren spørges til ønsker til frisure, og tilkendegiver gerne at ville have det flettet. Beboeren adspørges om døren skal låses, hvilket sker på beboerens anmodning.

Observationsstudie II - af udførelse af hjælp til personlig pleje ved en medarbejder

Støtten til plejen tager udgangspunkt i beboerens ønsker og præferencer. Medarbejderen fortæller hele vejen igennem seancen, hvad der skal ske og inddrager beboeren i mindre og tilpassede valg undervejs.

Medarbejderen hjælper beboeren med badet og beboeren nyder efterfølgende, at medarbejderen hjælper med at blive tørret. Beboeren har ømme tæer og medarbejderen taler omsorgsfuldt til beboeren, imens tæerne tørres.

Medarbejderen smører beboeren ind i creme over hele kroppen. Medarbejderen hjælper herefter beboeren op at stå, udfører nedre hygiejne og hjælper beboeren benklæder på. Badestolen skiftes ud med kørestol og beboeren sætter sig her. Beboeren får hjælp til barbering og efterfølgende creme i ansigtet.

Medarbejderen slutter af med at aftørre kørestolens armlæn, håndtag og bremses.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved begge observationsstudier sikrer en venlig, rolig og individuel tilpasset kommunikation og kontakt til beboeren.

Det vurderes, at der ved begge studier observeres et nærværende samarbejde mellem medarbejdere og beboere, hvor beboeren sikres selvbestemmelse og medinddragelse, og hvor plejen leveres med en rehabiliterende tilgang med fokus på beboerens aktive deltagelse.

Det vurderes, at medarbejderne er godt forberedte og at der ikke sker unødige afbrydelser. Tillige vurderes ved begge observationsstudier, at de hygiejniske retningslinjer overholdes, at værnemidler anvendes korrekt, samt at der arbejdes korrekt i forhold til forflytninger.

3.1.8 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Interview med leder

Leder sikrer driften i tæt samarbejde med fire afdelingsledere med ansvar for bofællesskaberne, fagstab med kvalitetssygeplejerske, terapeuter, pædagoger og køkken- og serviceleder. De fleste medarbejdere har blandede vagter. Enkelte faste nattevagter.

Kvalitetsarbejdet er organiseret i alle bofællesskaber med forskellige nøglepersoner, bl.a. Nexus-nøglepersoner, enkelte både i dag- og aftenlagt. Nøglepersonerne samler spørgsmål, og opsøger kvalitetssygeplejerske for afklaring. Ledelsen beskriver, at den nye kvalitetssygeplejerske har fokus på Nexus Standard, der er introduceret i efterår 2022. Der er i kommunen enighed om, at der skal være fælles retningslinjer og ensartet dokumentation, men endnu eksisterer ingen fælles vejledning. Der arbejdes med "learning by doing", da der til nu er skrevet flittigt og rigeligt pågår en større opgave med at sanere dokumentationen. Fokus er at sikre, at dokumentationen overholder lovgivningsmæssige krav, at den udgør en professionel ramme med nødvendig information og at der frigives tid for medarbejderne til andet arbejde.

Kvalitetsarbejdet er også prioriteret i forhold til medicinen, med installation af nye inddelte medicinske og farvede opbevaringsposer. Implementeringen sker bl.a. med fotodokumentation, så nye medarbejdere kan introduceres med visuelt materiale. Der samarbejdes med lægerne, som viser vilighed til processen ift. sanering af uaktuel medicininformation. I huset deltager medicinautoriserede medarbejdere med interesse og engagement.

På de daglige morgenmøder, koordineres og aftales, hvilket behov for fagmedarbejdere der er i de respektive grupper. Der arbejdes med beboerkonferencer, som er planlagt ½ år frem, - én hver anden uge på tværs af huset. De afholdes desuden ad hoc, hvis og når der opstår situationer, som kræver dette. Der er tilvalgt EDEN som supplement til den personcentrede omsorg (Gladsaxe er PCO kommune), fordi Bakkegården er et hjem - vi tænker ikke dem og os.

Ledelsen vil, med fokus på nærvær og psykologisk tryghed, sikre at medarbejdere har mod på at opøge både ledelse og stab. Medarbejdernes trivsel har afsmittende effekt på beboerne, og kan bidrage til forebyggelse af BPSD-belastning for alle individer. Ledelsen har valgt at hver gruppe har en

”VV” (volds-videns-person), en medarbejder med viden og kompetence, til at arbejde med voldsforebyggelse tæt på hverdagen. Ledelsen vil gerne i dialog med medarbejderne om, hvad der kan forbedres, hvordan der sikres tryghed - bl.a. med fokus på *Nænsom nødværge*. Medarbejderne tilbydes hver sjette uge to timers gruppevis supervision.

Der foregår et udviklingsarbejde med sensor/elektroniske bleer. Formålet er at sikre, at beboerne har en sammenhængende søvn, uden unødigt forstyrrende tilsyn og bleskift. Der er én nøglemedarbejder for hver bo-gruppe, som bidrager med information om tilsynsmønstre, bleskift, forbrug af linen. Der er desuden dysfagi-medarbejdere, medarbejdere, som udfører egenkontroller i bo-grupperne m.v.

Der prioriteres efter- og videreuddannelse, senest har alle medarbejdere gennemført et kursus i sansestimulering og der arbejdes med at få denne nye viden omsat i praksis på bl.a. beboerkonferencer. Ledelsen oplever, at medarbejderne reflekterer over, hvordan de *har* arbejdet, og at det er dejligt at se, hvordan medarbejdere med de nye perspektiver genovervejer faglige analyser, metoder og muligheder. Kurset drøftes videre på GRUS, for at sikre opmærksomhed og opfølgning, da det er et led i at løse nogle generelle udfordringer. Dette sker for alle aktuelle temaer.

Bakkegården er certificeret som EDEN sted, og på hjemkøbt EDEN-kursus hvert år sikres det, at kriterierne for certificeringen vedligeholdes, hvor min. 50% af medarbejderne skal have gennemgået kurset. Gennemsnitligt har medarbejdergennemførelsen ligget omkring 90%, med lidt udsving, jf. medarbejderflow. Der foregår en kontinuerlig planlægning af afdelingsleder, så kurserne løbende opdateres. Værdierne betyder meget for huset.

Derudover er en sygeplejerske pt. på klinisk vejlederuddannelse, og alle ledere skal gennemføre en coachuddannelse.

Bakkegården har mange elever, som ledelsen fra starten af deres praktikforløb forsøger at ikklæde grundigt i EDEN-principperne og PCO. Bakkegården har ikke et egentligt introduktionsprogram, men en generel introduktion samt et mentorskema til afkrydsning. Introduktionen af nye ufaglærte, sker ved følgeskab med en fast medarbejder i 14 dage, og introduktionen behovsafstemmes til den enkelte. Nye medarbejdere arbejder først selvstændigt, når de vurderes at kunne de ting, der er behov for. Introduktionen anser ledelsen, som et lokalt udviklingsområde, og man er i proces med udvikling af et internt kursus. Der er bl.a. indledt et samarbejde med Sosu-skolen i Herlev, hvor repræsentanter fra Bakkegården er tildelt en halv undervisningsdag til at fortælle om arbejdet på Bakkegården. En del elever har vist sig at være nervøse ved at skulle arbejde med borgere med demens, og den bekymring vil Bakkegården gerne imødekomme.

I forhold til rekruttering har Bakkegården lavet en præsentationsvideo (medarbejderperspektiv), så det er muligt at få et indtryk af, hvorledes det er at arbejde i huset. Det bliver en film, som der kan linkes til i kommende stillingsopslag.

Bakkegården har gennem mange år fået besøg af en skovbørnehave og samarbejder desuden med børn om 'haver til maver'.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for hvordan beboernes behov drøftes i forbindelse med overlap mellem vagterne og ved tavlemøde - Triage hver dag. Desuden afholdes jævnlige Beboerkonferencer. Alle nye beboere tages op på beboerkonference cirka en måned efter indflytning. Ved beboerkonferencen deltager også køkken, fysioterapeut og musikerapeut.

Medarbejderne beskriver en løbende kompetenceudvikling, bl.a. modtager medarbejderne jævnligt undervisning af sygeplejerske eller læge i huset.

Medarbejderne kan anmode om kurser, og oplever at disse godkendes. Det seneste år har medarbejderne været på kursus i sansestimulering, kost og dysfagi. Nexus standard fyldes ligeledes en del.

Medarbejderne indkaldes til jævnlige personalemøder, hvor voldsforebyggelse (VV), EDEN og forflytninger altid er på dagsordenen. To - tre gange om året afholdes 'Stop op-dage', som anvendes til fordybelse i tillært viden.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt

Tilsynet vurderer, at ledelsen arbejder målrettet for at nå planlagte mål og indsatser. Ledelsen vurderes at have fokus på Bakkegården's organisering, struktur og medarbejdernes kompetencer, herunder f.eks. dokumentationspraksis ved implementering af nyt Nexus og medicin håndtering i sammenhæng med nye medicinskabe. Tilsynet vurderer, at ledelsen er i en kontinuerlig proces ift. sikring af demensfaglighed, og konstruktivt arbejder for at sikre medarbejdernes psykologiske tryghed ved bl.a. VV-nøglepersoner og supervision.

Det vurderes, at medarbejderne oplever, at de er kompetente i arbejdet, og medarbejderne oplever tilstrækkelige muligheder for uddannelse, sparring og fordybelse. Tilsynet vurderer at medarbejderne i høj grad er orienteret om interne procedurer og viser indsigt i fagområder som f.eks. demens.

3.1.9 Tværfagligt samarbejde

Interview med leder:

Ledelsen ønsker, at alle medarbejdere, og ikke kun ledere, kan og vil tage initiativ til igangsættelse af tværfaglige indsatser for beboere. Til dagligt er der en tværfaglig stab med, kvalitetssygeplejerske, som koordinerer og har overblikket, seks sygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter, musikterapeut og pædagoger. Desuden er der hurtigt adgang i kommunen ift. hjælpemidler, og dygtige fagpersoner, som gerne vejleder i forhold til behov.

En afdelingsleder fortæller, at der i forhold til en ny beboer, som snart flytter ind, er bekymring for om beboeren vil forlade Bakkegården. Derfor er der forinden indflytningen taget kontakt til terapeuterne, for at sikre at have nogle tilbud klar til beboeren ved indflytningen.

På Bakkegården er det prioriteret, at der både er sygeplejersker og pædagoger i aftenvagten, så Bakkegården opleves som et aktivt hus hele døgnet. Der er derfor ansat pædagoger om aftenen, med særligt fokus på relationer og aktiviteter. Desuden tilbydes ture eftermiddag og aften, og pædagogerne deltager desuden på sommerhusferier.

Ledelsen fremhæver tillige et tilløb af lønnede ungarbejdere. Der er en - to tilknyttet i alle bofællesskaber. Ungarbejderne anses som vigtige ambassadører for fagområdet. Der var en ungarbejder med særlig psykologisk interesse og talent, som blev tilknyttet et bofællesskab, hvilket var givende for alle. Bakkegården har pt. venteliste for ungarbejdere.

Bakkegården har et fitnessrum. Der er både holdtræning, som f.eks. stoletræning og individuel træning.

Ledelsen oplyser, at det primære fokus i forhold til træningen er at sikre, at beboerne kan stå og gå, da den frihed, som det betyder selv at kunne gå til og fra tilbud i huset og i boligen, er helt grundlæggende.

Ledelsen fortæller om Sanserummet til beboere med udtalte kognitive funktionsevnetab, hvor det bl.a. er muligt at arbejde med elementer i forhold til Low Arousal. Derudover er der Værkstedet med mere praktiske håndværksmæssige udfoldelsesmuligheder, hvor der kan saves m.m.

Ledelsen fremhæver også den Tværfaglige frokost/morgenmad, hvor beboere (med samme mentale og kognitive funktionsevne), samles i hold og hvor der afsættes tilpassede medarbejderressourcer (afhængig af beboernes behov), så aktiviteter kan gennemføres succesfuldt.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at de oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde på Bakkegården. Fysioterapeuten inddrages bl.a. omkring forflytninger.

Medarbejderne tilbydes supervision med en ekstern psykolog. Alle medarbejdere i en bo-gruppe deltagere i to timer per gang. Der vælges et - to temaer, f.eks. splitting, forventningsafstemning med pårørende, håndtering af udadreagerende adfærd og verbale trusler.

Supervisionen fokuserer på det psykiske arbejdsmiljø og betydningen af f.eks. at blive kaldt ukvemsord mange gange dagligt. Medarbejderne oplever at supervisionen styrker såvel den enkelte medarbejder, som samarbejdet imellem kollegerne.

Medarbejderne beskriver, at man efter supervision føler man sig mere samlet som kollegagrupper og har en højere grad af åbenhed, tillid og psykologisk tryghed,

Medarbejderne tilbydes MUS-samtaler/GRUS-samtaler (på skift hvert år). Her taler leder og medarbejder om medarbejderens behov for kompetenceudvikling.

Afslutningsvis siger en medarbejder Bakkegården 'Et godt sted at være og et godt sted at lære'

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har fokus på at sikre rammer, systematik og tilgængelighed for det tværfaglige arbejde. Det vurderes, at ledelsen har fokus på at sikre, at huset er dynamisk med tilbud til alle på alle tidspunkter - herunder beboere og medarbejdere.

Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne beskriver et godt fungerende og tilgængeligt tværfagligt samarbejde, at de oplever der arbejdes systematisk i forhold til udviklingssamtaler, samt at der er en fast struktur og anerkendende tilgang i forhold til det psykiske arbejdsmiljø.

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, plejeboligernes 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 plejeboliger. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer.

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 medarbejderes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er strukturet 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 observationsstudier. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager.

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

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

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbage-meldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind• Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

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

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

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

