



# Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune

Plejeboliger Kildegården Midlertidige Pladser

Uanmeldt tilsyn  
Marts 2024

# Indhold

|   |    |
|---|----|
| Indhold.....                                    | 2  |
| Forord.....                                     | 3  |
| 1. Oplysninger om plejeboliger.....             | 4  |
| 2. Vurdering.....                               | 5  |
| 2.1 Tilsynets vurderinger.....                  | 5  |
| 2.2 Tilsynets anbefalinger.....                 | 6  |
| 3. Datagrundlag.....                            | 7  |
| 3.1 Status og udviklingsområder.....            | 7  |
| 3.2 Opfølgning fra foregående tilsyn.....       | 7  |
| 3.3 Personlig pleje og støtte.....              | 8  |
| 3.4 Praktisk støtte.....                        | 9  |
| 3.5 Mad og måltider.....                        | 9  |
| 3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning..... | 10 |
| 3.7 Kommunikation og adfærd.....                | 11 |
| 3.8 Organisatoriske rammer.....                 | 12 |
| 3.9 Tværfagligt samarbejde.....                 | 12 |
| 4. Tilsynets formål og metode.....              | 14 |
| 4.1 Formål.....                                 | 14 |
| 4.2 Metode.....                                 | 14 |
| 5. Vurderingsskema.....                         | 15 |
| Om BDO.....                                     | 16 |

## Forord

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

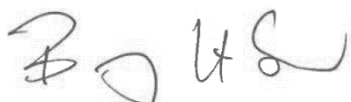
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete plejeboligenhed. Herefter følger tilsynets samlede vurderinger og anbefalinger.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og observationsstudier. For hvert tema foretager tilsynskonsulenterne en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger optræder som nævnt 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**



Gitte Lee Anderskov

*Senior Manager*

Mobil: 60 34 27 89

Mail: gande@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: Plejeboliger Kildegården Midlertidige pladser, Kildebakkegårds Allé 165, 2860 Søborg

Leder: Louise Dam Falkedal

Antal boliger: 1 bolig

Dato for tilsynsbesøg: Den 5. marts 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leder
- Interview med en beboer
- Observationer
- Interview med en medarbejder (social- og sundhedsassistent)

Det har ikke været muligt at gennemføre observationsstudie i forbindelse med personlig pleje hos beboeren på tilsynsdagen, da beboeren er selvhjulpne omkring sin morgenpleje, og allerede er oppe og i gang med dagen.

Tilsynskonsulenter:

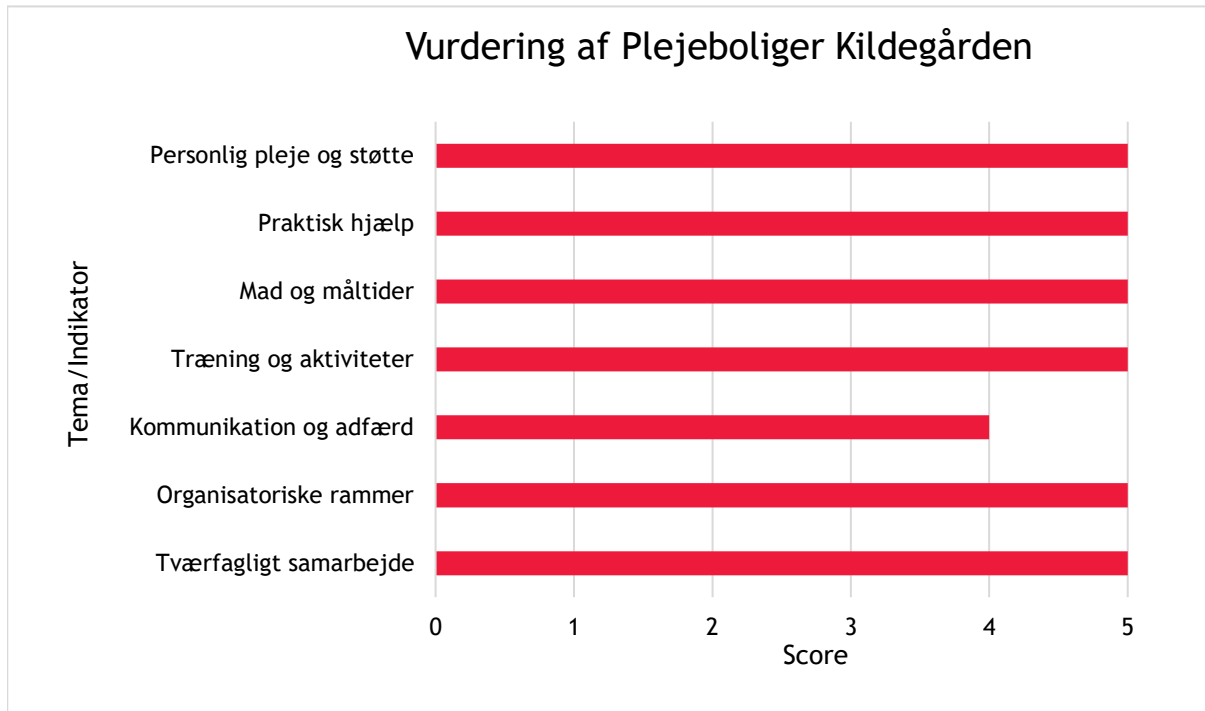
Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

Louise Chandais, 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 beboeren modtager personlig pleje og støtte, svarende til beboerens egne ønsker. Beboeren er tilfreds og tryk ved den hjælp, hun modtager, og beboeren oplever kontinuitet i hjælpen. Medarbejderen kan med faglig overbevisning redegøre for tilrettelæggelse af personlig pleje og støtte samt for overvejelser ved beboerens selvbestemmelsesret. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderen har relevante faglige refleksioner i forhold til kontinuitet og opmærksomhed på forandringer hos den enkelte beboer samt relevant handling herpå.

#### Praktisk hjælp

Det er tilsynets vurdering, at beboerens bolig er rengjort og ryddelig i henhold til beboerens ønsker og vaner. Beboeren er tilfreds med kvaliteten af rengøringen, og beboeren oplever at have indflydelse på hjælpen. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderen er i stand til at redegøre for henholdsvis rengøringsmedarbejderens og plejemedarbejderens forskellige ansvarsområder i relation til den praktiske støtte og i relation hertil respekten for selvbestemmelsesretten. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderen på faglig vis kan redegøre for anvendelsen af værnemidler i den daglige pleje samt i tilfælde af smitteudbrud.

#### Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at måltiderne forgår i en hjemlig og indbydende ramme, der inviterer til deltagelse. Tilsynet vurderer yderligere, at beboeren er særdeles tilfreds med kvaliteten af både maden og måltidets afvikling. Medarbejderen kan på faglig reflekteret vis redegøre for en rehabiliterende tilgang samt for faktorer med betydning for afviklingen af det gode måltid.

### Træning og aktiviteter

Tilsynet vurderer, at afdelingen, hvor beboeren bor, har fokus på aktiviteter og træningstilbud, som understøtter beboerens aktuelle behov. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboeren oplever meningsfulde dagligdagsaktiviteter og træningstilbud. Medarbejderen kan på faglig vis redegøre for, hvordan beboeren støttes i et aktivt liv med aktiviteter og træning, som er afstemt efter beboerens behov og ønsker.

### Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der er en respektfuld kommunikation med beboerne på 3. sal på Kildegårdens Midlertidige Pladser.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboeren oplever en god og respektfuld kommunikation med de faste medarbejdere, men at det ikke altid er tilfældet ved vikarer udefra.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen på reflekteret vis kan redegøre for en faglig kommunikation og adfærd, samt hvorledes kommunikationen har en betydning for beboerens trivsel og velbefindende.

### Organisatoriske rammer

Det er tilsynets vurdering, at organiseringen på Kildegårdens Midlertidige Pladser understøtter et systematisk kvalitets- og udviklingsarbejde. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at den planlagte mødeaktivitet understøtter faglig udveksling omkring beboerne.

Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderen oplever, at der er gode rammer for kompetenceudvikling, og at der er lydhørhed over for undervisningsønsker.

### Tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at der er en bred tværfaglig sammensætning af faggrupper på Kildegårdens Midlertidige Pladser samt relevante etablerede fora, hvor de forskellige faggrupper mødes og drøfter beboernes behov. Tilsynet vurderer yderligere, at medarbejderen oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde og gode muligheder for faglig sparring.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Derudover foretages kontrol af medicinen. 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:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, hvordan eksterne vikarer kan klædes på, så de lever op til Kildegårdens forventninger til kommunikation og adfærd.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Status og udviklingsområder

**Data:****Ledelsen**

Ledelsen fortæller, at der arbejdes med flere faglige udviklingsområder ved udviklingssygeplejersken på den afdeling, hvor beboeren bor. Der arbejdes bl.a. med de 12 sygeplejefaglige optegnelser, hvor et af områderne er i fokus for en måned ad gangen. Der planlægges med både interne og eksterne undervisere til mødeaktiviteter, som f.eks. '15 faglige'. Formålet er, at det pågældende sygeplejefaglige område bliver belyst i forhold til både generelle og mere detaljerede observationer, samt at der arbejdes ind i undertemaer inden for området. På et tidspunkt har der været feedback fra social- og sundhedsassistenterne i form af ønsker om mere praksisnær undervisning, idet der var en oplevelse af, at undervisningen var svær at omsætte i praksis. Derfor har der på det seneste været arbejdet med mere case-baseret undervisning. F.eks. til sygeplejeområdet Hud og slimhinder har der været fremlagt cases med genkendelige problemstillinger/symptombilleder og observationer inden for området. Til alle cases reflekteres der fagligt hele vejen rundt om problemstillingen, ligesom der tales ind i dokumentationsprocessen.

Ledelsen fremhæver, at der er fokus på at kompetenceudvikle på en måde, hvor det lærte kan omsættes i praksis.

Desuden arbejdes der på et system, der kan optimere en struktureret tilgang til kursusplanlægning. Dertil er der driftsmæssigt et fokus på vikar-forbruget pga. de udfordringer, det bringer med sig at have vikarer. Der anvendes indimellem både timelønnede og eksterne vikarer.

Ledelsen fremhæver, at kommunens værdighedspolitik afspejles i den personcentrerede omsorg, som er det teoretiske fundament i tilgangen til beboerne. Flere social- og sundhedsassistenter er særligt uddannede i denne teori. Der arbejdes med at skabe et meningsfuldt liv for beboerne i den kontekst, de er i.

### 3.2 Opfølgning fra foregående tilsyn

**Data:****Ledelsen**

Ved sidste års tilsyn fik Kildegården en anbefaling vedrørende temaet Organisatoriske rammer, herunder en opmærksomhed på behovet for samt kvaliteten og omfanget af tilbud om kompetenceudvikling af social- og sundhedsassistenter.

Ledelsen fortæller, at der på et strategisk niveau i organisationen er arbejdet med at blive klogere på, hvad medarbejdernes ønsker omhandler. Dette i forhold til, om medarbejderne savner kompetenceudvikling i form af eksterne kurser, som de kan skrive på deres CV, eller om det omhandler kompetenceudvikling i det daglige. Ledelsen italesætter, at det er en balancegang at opfylde medarbejdernes forskellige ønsker for kompetenceudvikling, men at der er et ledelsesmæssigt fokus på kontinuerligt at udvikle medarbejdernes faglighed, så de kan varetage de mange forskelligartede plejebehov, borgerne på Kildegården Midlertidige Pladser har. Der er fokus på, at ledelsen på systematisk vis afdækker medarbejdernes kompetencer ved at screene medarbejderne i forhold til et basisniveau og dernæst at arbejde med, hvordan medarbejderne styrkes kompetencemæssigt.

### 3.3 Personlig pleje og støtte

#### Data:

##### Observation

Beboeren fremstår veltilpas. Det observeres dog, at beboer har en del pletter på tøjet.

Beboeren giver under interviewet udtryk for at ville klare den personlige hygiejne selv, og medarbejderen fortæller, at der er et kontinuerligt pædagogisk arbejde i at finde den rette balance i hjælpen til beboeren. Medarbejderen fortæller, at beboeren kan blive sur, og låser sig inde i boligen i tilfælde af, at medarbejderne presser for meget på med at understøtte den personlige hygiejne.

##### Interview med beboere

Beboeren udtaler at være selvhjulpnen i den daglige personlige pleje. Beboeren modtager hjælp til bad, og beboeren oplever at være meget tilfreds, og føler sig imødekommet i forhold til sine ønsker og behov. Beboeren har f.eks. ønsket en fast aftale med en bestemt medarbejder i aftenvagt, som skal være den medarbejder, der skal støtte i badesituationen. Beboeren siger, at det er trygt at vide, at det altid er den samme medarbejder, der hjælper med badet. Beboeren fortæller at udføre det meste selv under badet, men at medarbejderen giver en hånd, der hvor det kan være svært at nå.

Beboeren anvender meget sjældent sit nødkald, men hvis der er behov for hjælp, vil beboeren gå ud i fællesspisestuen, og her udtaler beboeren, at der altid kan træffes en medarbejder, hvilket er trygt. Beboeren fortæller spontant, hvor stor glæde det skaber at bo i plejeboligen, da boligen er overskuelig, har en god udsigt, at der er søde medarbejdere, og at der er mulighed for at gå til frisøren i samme bygning. Beboeren italesætter flere gange vigtigheden af selv at kunne bestemme og tilrettelægge egen hverdag, og dette føler beboeren sig fuldt imødekommet i. Beboeren udtaler; *"der er noget, der hedder livsglæde - og det har jeg her!"*.

##### Interview med medarbejdere

Medarbejderen fortæller, at der lægges vægt på, at beboeren modtager den pleje og støtte, som der ønskes i forhold til behov og vaner. For at sikre dette, benyttes døgnrytmeplanen og generelle oplysninger i journalen. For eksempel ønsker beboeren at håndtere det meste selv, men beboeren vil gerne have en bestemt medarbejder i badesituationen. Beboeren har et stort behov for en tæt relation til den medarbejder, der skal give støtten og hjælpen, så derfor lægger medarbejderen stor vægt på relationsarbejdet med beboeren. Medarbejderen fortæller, hvor vigtigt det er at kende til beboerens livshistorie, for at kunne opnå den gode relation med beboeren, og at kunne arbejde med den Personcentrerede omsorg. Der er nogle interesser, som beboeren meget gerne vil tale om og nogle emner, der helst ikke skal tales om. Medarbejderen fortæller, at det i høj grad er vigtigt at understøtte beboerens selvbestemmelse, og f.eks. er der en fast aftale om, at beboerens dør er låst, og at det kun er nogle bestemte medarbejdere, der må låse sig ind.

Medarbejderen fortæller, hvordan de arbejder rehabiliterende i afdelingen med beboeren i hverdagen ved at give plads til, at beboeren kan anvende sine ressourcer. Medarbejderen fortæller om vigtigheden af kontinuitet, og hvordan weekendbemandingen tilrettelægges, så beboeren møder en velkendt medarbejder.

#### Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboeren modtager personlig pleje og støtte, svarende til beboerens egne ønsker. Beboeren er tilfreds og tryk ved den hjælp, hun modtager, og beboeren oplever kontinuitet i hjælpen. Medarbejderen kan med faglig overbevisning redegøre for tilrettelæggelse af personlig pleje og støtte, samt for overvejelser ved beboerens selvbestemmelsesret. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderen har relevante faglige refleksioner i forhold til kontinuitet og opmærksomhed på forandringer hos den enkelte beboer og relevant handling herpå.



### 3.4 Praktisk støtte

**Data:****Observation**

Beboerens bolig fremstår rengjort og ryddelig, svarende til beboerens ønsker og vaner. Dertil ses beboerens hjælpemidler rengjorte, og fællesarealer på afdelingen fremstår rene og indbydende.

**Interview med beboere**

Beboeren udtaler at være meget tilfreds med den praktiske hjælp til rengøring og tøjvask. Beboeren føler sig inddraget, og deltager i det, beboeren kan. For eksempel siger beboeren; ” *de vil gerne hjælpe mig med at rede min seng, men det kan jeg selv, og tøjvask fungerer godt - de vasker mit tøj, og jeg lægger det på plads*”.

**Interview med medarbejdere**

Medarbejderen fortæller, at det er den daglige rengøringsassistent, der sikrer, at boligerne og fællesarealerne gøres rent hver dag. Medarbejderne hjælper med den daglige oprydning og lettere rengøring i boligerne ved behov og efter aftale med de enkelte beboere. Medarbejderen fortæller, at beboeren i plejeboligen støttes i at klare de opgaver, ressourcerne rækker til, f.eks. ved selv at bære skrald ud og hjælpe til med vasketøjet.

Medarbejderen fortæller om de hygiejniske retningslinjer, og forklarer, at der anvendes engangsforklæde ved almindelige plejeopgaver, og ved særlig smitterisiko er der specifikke værnemidler, der bruges.

**Tilsynets vurdering - 5**

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

Det er tilsynets vurdering, at beboerens bolig er rengjort og ryddelig i henhold til beboerens ønsker og vaner. Beboeren er tilfreds med kvaliteten af rengøringen, og beboeren oplever at have indflydelse på hjælpen.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderen er i stand til at redegøre for henholdsvis rengøringsmedarbejderens og plejemedarbejderens forskellige ansvarsområder i relation til den praktiske støtte og i relation hertil respekten for selvbestemmelsesretten. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderen på faglig vis kan redegøre for anvendelsen af værnemidler i den daglige pleje samt i tilfælde af smitteudbrud.

### 3.5 Mad og måltider

**Data:****Observation**

Ved tilsynets ankomst på den afdeling, hvor beboeren bor, observeres et hyggeligt igangværende morgenmåltid med deltagelse af tre beboere. Der er dækket op med dækkeservietter, og der står brødkurv, frugt, marmelade, smør og ost samt en termokande med kaffe på bordet. Dertil ses juice, vand og mælkeprodukter stående på bordet på en køleplade. Beboerne kan selv forsyne sig fra morgenbordet. Køkkenet er i åben forbindelse til spisebordet, og rummet fremstår hjemligt. En medarbejder sidder ved bordet og sludrer med beboerne. Der observeres en behagelig og rolig stemning.

Månedens menuplan er sat i en plast-ramme, som står tilgængelig i vinduet ved spisebordet, og på en kridttavle på væggen er spisetiderne skrevet op, inklusive tidspunkt for eftermiddagskaffe. Det ses, at morgenmaden tilbydes i et interval på to timer, så beboerne kan få morgenmad i takt med, at de står op.

Efter morgenmaden er ryddet væk, ses det, at der er fyldt op med friske drikkevarer på kølepladen.

### Interview med beboere

Beboeren udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet, variation og anretning. Beboeren fortæller at være glad for at indtage alle sine måltider i fællesspisestuen. Beboeren siger f.eks.; *"det er bare skøn mad, og vi får varm mad til middag og dessert - det er jeg glad for - det er ligesom i gamle dage!"* og beboeren siger også; *"jeg kan lide al maden, så der er ikke behov for at spørge om andet - det er kommunens bedste mad, så det er godt"*.

### Interview med medarbejdere

Medarbejderen fortæller, at beboerne på afdelingen spiser næsten alle deres måltider ude i fællesspisestuen, og at beboeren i plejeboligen altid sidder ved samme sted, og har sin egen dækkeserviet. Beboerne har mulighed for selv at vælge drikkevarer til alle måltider, da der midt på spisebordet er en 'drikkebuffet' på en køleplade. Medarbejderen fortæller, at der er et tæt samarbejde med køkkenet i huset, og at det er meget nemt at tilpasse måltiderne individuelt i forhold til beboernes behov, f.eks. ved småtspisende, dysfagi eller anden diætbehov. Medarbejderen fortæller, at medarbejderne deltager ved spisebordet, og at de har fokus på at skabe ro ved måltidet samt at skabe en god stemning. Derudover er der også fokus på de rehabiliterende tiltag ved måltidet. For eksempel, kan medarbejderen finde på at sige; *"du må gerne selv tage glas, og kanden står der, og jeg kan hjælpe dig, hvis der er behov"*.

### Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at måltiderne foregår i en hjemlig og indbydende ramme, der inviterer til deltagelse. Tilsynet vurderer yderligere, at beboeren er særdeles tilfreds med kvaliteten af både maden og måltidets afvikling. Medarbejderen kan på faglig reflekteret vis redegøre for en rehabiliterende tilgang samt for faktorer med betydning for afviklingen af det gode måltid.

## 3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

### Data:

#### Observation:

Tilsynet observerer skabe og hylder i den fælles opholdsstue med tilgængelige spil, dvd'er og hobby-materialer. På et sofabord ligger ugeblade fremme, og på et andet bord ved et par hvilestole, som er placerede ved et stort vinduesparti, ligger en æske med puslespil, som indbyder til aktivitet. Dertil ligger en fjernbetjening til tv'et fremme på sofabordet til fri afbenyttelse. Der er pyntet med blomster og planter.

Afdelingen fremstår med demensvenlig indretning. Tilsynet observerer bl.a. dørfolier på alle indgange til boligerne, og alle døre fremstår således med forskelligt udtryk. Der er ligeledes folier med motiver på udgangsdøre og endevægge. I dagligstuen ses en sansestol, der kan give vuggende bevægelser.

På en opslagstavle ses tilbud om aktiviteter og træning, herunder stolegymnastik, sang, biograf og banko. Dertil ses relevante informationer og kontaktoplysninger om bl.a. frisør og fodpleje.

Det observeres, at beboeren gerne vil se tv på sin stue. Medarbejderen hjælper beboeren med at blive placeret foran tv'et, og støtter beboeren til at finde den rette kanal. Beboeren har døren stående åben til fællesarealerne, hvilket ser ud til at være trygt for beboeren.

### Interview med beboere

Beboeren fortæller, at der er et tilpas tilbud om aktiviteter, og beboeren deltager ved stolegymnastik to gange om ugen. Beboeren nyder at kunne gå ned i foyeren for at hente sine ugeblade og møde andre borgere på de Midlertidige Pladser, som hun samtaler med. Beboeren udtaler; *"jeg kunne måske strikke, men det får jeg ikke gjort - jeg savner ikke rigtigt aktiviteter - tiden flyver af sted"*. Beboeren fortæller at være glad for at deltage i fællessang.

### Interview med medarbejdere

Medarbejderen fortæller om de aktiviteter, der tilbydes i huset for at vedligeholde beboernes funktionsniveau, f.eks. stoleygnastik to gange om ugen og banko. Medarbejderen fortæller, at fællesstuen er indrettet med skabe og reoler, som bl.a. indeholder film, Mandala malebøger, spil og strikketøj, så der er mulighed for at lave individuelt tilpassede mindre aktiviteter i afdelingen. Medarbejderen fortæller, at 'livshistorien' giver et godt indblik i, hvilke aktiviteter der kan tilgodeses beboerens behov. Medarbejderen fortæller, at det primært er en pædagogisk medarbejder, der har ansvaret for aktiviteterne.

### Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at afdelingen, hvor beboeren bor, har fokus på aktiviteter og træningstilbud, som understøtter beboerens aktuelle behov. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboeren oplever meningsfulde dagligdagsaktiviteter og træningstilbud. Medarbejderen kan på faglig vis redegøre for, hvordan beboeren støttes i et aktivt liv med aktiviteter og træning, som er afstemt efter beboerens behov og ønsker.

## 3.7 Kommunikation og adfærd

### Data:

#### Observation

Der observeres en respektfuld, rolig og anerkendende kommunikation med beboeren og medbeboere i afdelingen. En social- og sundhedsassistent og en rengøringsmedarbejder er tilgængelige på fællesarealerne under tilsynet. Flere døre til boligerne står åbne med direkte adgang til dagligstuen, og tilsynet observerer, hvordan det medvirker til små samtaler imellem beboerne og medarbejderne.

Alle beboere, der kommer ud på fællesarealerne, mødes med en imødekommende hilsen, hvor beboerne tiltales ved navn. Tilsynet observerer ligeledes, hvordan medarbejderen i flere tilfælde spørger konkret ind til beboernes individuelle forhold, og de viser i den forbindelse en stor viden om, hvad der aktuelt rører sig for den enkelte beboer.

#### Interview med beboere

Beboeren fortæller, at alle medarbejderne er meget søde og venlige i deres omgangstone, og at medarbejderne respekterer beboerens ønske om låst dør, og at de altid banker på, og præsenterer sig ved indgang i boligen. Dog fortæller beboeren, at der mærkes en stor forskel på de fastansatte medarbejdere og dem, der arbejder som vikar. Beboeren siger; *"Jeg er ikke glad for vikarerne, når de kommer så langt fra. Jeg kan se, at de er trætte, og jeg synes ikke altid, at de er søde. De præsenterer sig ikke, det er mærkeligt, at de ikke siger, hvad de hedder"*.

#### Interview med medarbejdere

Medarbejderen fortæller, at der lægges vægt på ligeværdig kommunikation og at møde beboeren i øjenhøjde. For eksempel nævner medarbejderen, at beboeren nogle gange har hørt om et samfundsaktuelt emne i fjernsynet, og gerne vil debattere det med medarbejderen, og dette imødekommes, da det har stor betydning for beboeren at kunne ytre sine meninger. Medarbejderen nævner, at kropssprog og humor er en stor del af kommunikationen, og at brugen af dette altid er individuelt tilpasset de enkelte beboere.

### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der er en respektfuld kommunikation med beboerne på den afdeling, hvor plejeboligen ligger. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboeren oplever en god og respektfuld kommunikation med de faste medarbejdere, men at det ikke altid er tilfældet ved vikarer udefra.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen på reflekteret vis kan redegøre for en faglig kommunikation og adfærd, samt hvorledes kommunikationen har en betydning for beboerens trivsel og velbefindende.

### 3.8 Organisatoriske rammer

#### Data:

##### Interview med ledelsen

Ledelsen oplyser, at Kildegården er organiseret ved en øverste leder, fem afdelingsvise daglige ledere og en leder for terapeuterne.

Kvalitets- og udviklingsarbejdet er organiseret i en udviklingsenhed, der arbejder tæt sammen med ledelsen. Udviklingsenheden er tværfagligt sammensat med bl.a. sygeplejerske, it-ressource (sygeplejerskeuddannet), fysioterapeuter, pædagog og læge.

I forhold til mødestrukturer er Kildegården organiseret med daglige møder på alle afdelinger. Hver morgen er der tavlemøder, hvor der er tværfaglig gennemgang af alle beboerne. Her gennemgås, hvad der er sket det sidste døgn, og det italesættes, hvilke særlige opmærksomhedsområder der er vigtige ved den enkelte beboer.

Derudover afholdes der kompetenceudviklingsmøder dagligt i form af "15 faglige". Her tages forskellige faglige emner op til undervisning og refleksion, hvilket i løbet af året suppleres med eftermiddagsundervisning af tre timers seancer, som f.eks. kan omhandle palliation, demens etc.

Dertil afholdes der ugentligt et tværfagligt rehabiliteringsmøde, hvor Visitationen deltager.

Endeligt afholdes der personalemøder med en fast kadence.

##### Interview med medarbejdere

Medarbejderen fortæller, at der er en god struktur for faglig sparring i hverdagen ved de "15 faglige" samt løbende undervisning i emner, når der er et behov. For eksempel nævner medarbejderen, at medarbejderen havde ønsket at vide mere om trykafastende madrasser, og dette blev der så senere undervist i ved udviklingsteamet i huset. Medarbejderen udtaler; "*Jeg oplever at være godt dækket ind i forhold til det faglige. I dag skal jeg for eksempel til hjerte-lunge redningskursus, og der er altid kollegaer at sparre med*". Medarbejderen fortæller, at de ansatte også kan søge viden på deres intranet, hvor alle instrukser og procedurer kan læses.

#### Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at organiseringen på Kildegården Midlertidige Pladser understøtter et systematisk kvalitets- og udviklingsarbejde. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at den planlagte mødeaktivitet understøtter faglig udveksling omkring beboerne.

Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderen oplever, at der er gode rammer for kompetenceudvikling, og at der er lydhørhed over for undervisningsønsker.

### 3.9 Tværfagligt samarbejde

#### Data:

##### Interview med ledelsen:

Ledelsen fortæller, at der sikres rammer for det tværfaglige samarbejde ved organisering af faste tværfaglige møder, som beskrevet ovenfor. Der deltager sygeplejersker, social- og sundhedsassisten-

ter, terapeuter og socialpædagog ved de daglige tavlemøder. Dertil deltager husets læge på den afdeling, hvor lægen går stuegang den respektive dag. Ligeledes afholdes der rehabiliteringsmøder og ”15 faglige” med bred tværfaglig deltagelse.

Derudover har Kildegården et tæt samarbejde med eksterne samarbejdspartnere, som f.eks. Gerontopsykiatrisk afdeling, Psykiatrisk Center Ballerup, Den kommunale hjemmepleje og Rusmiddelcenter.

Omkring beboeren, som indgår i tilsynet, er der et tæt samarbejde mellem en socialpædagog, en fysioterapeut og social- og sundhedsassistenter i forhold til at sikre trivsel, pleje og vedligeholdelse af funktionsniveau. Der har bl.a. været en pædagogisk indsats i at understøtte beboeren til at opbygge og vedligeholde sociale relationer. Der kan i perioder være flere kognitivt udfordrede borgere på den afdeling, hvor beboeren bor, der ikke i alle tilfælde opfylder beboerens sociale behov. Derfor har socialpædagogen understøttet beboeren i at besøge en anden plejeboligenhed i kommunen med det formål, at beboeren er oplyst om, hvilke andre muligheder der er for plejebolig i kommunen.

### **Interview med medarbejdere**

Medarbejderen fortæller, at der er et stort og velfungerende tværfagligt netværk i huset, som for eksempel sygeplejerskerne, en fast læge, socialpædagog og terapeuter. Medarbejderen oplever, at det er nemt at få hjælp og sparring til en beboer, f.eks. siger medarbejderen; *”Jeg skriver en ’opgave’ i Nexus til ergoterapeuterne, og så kommer de samme dag eller dagen efter.”* og ved akutte situationer oplyser medarbejderen, at der altid er en sygeplejerske til rådighed. Derudover er der demenskoordinatorer i kommunen og en ’brobygger-medarbejder’ i huset, der særligt bruges til at forberede de beboere, der skal flytte rundt internt i kommunens tilbud, f.eks. fra midlertidig plads til plejebolig. Medarbejderen nævner, at der er et godt samarbejde og gode arbejdsforhold i huset, og at det mærkes positivt forstærket efter, at der er kommet ny leder på Kildegården Midlertidig Pladser.

### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Tilsynet vurderer, at der er en bred tværfaglig sammensætning af faggrupper på Kildegårdens Midlertidige Pladser samt relevante etablerede fora, hvor de forskellige faggrupper mødes og drøfter beboernes behov. Tilsynet vurderer yderligere, at medarbejderen oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde og gode muligheder for faglig sparring.

## 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 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- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for borgere og hvordan hjælpen efter deres 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 resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er 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, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation 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. Vurderingsskema

I tilsynene i Gladsaxe Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

| Vurdering | Vurderingsgrundlag   |
|-----------|--|
| Score: 5  | <p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li><li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li><li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li></ul>  |
| Score: 4  | <p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li><li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul>   |
| Score: 3  | <p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li><li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul>  |
| Score: 2  | <p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li><li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p> |
| Score: 1  | <p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li><li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li><li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>            |

## 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.