



# Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune

Plejeboliger Kildegården Midlertidige pladser

Uanmeldt tilsyn

Marts 2023



# Indhold

Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune .....	1
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 Opfølgning fra foregående tilsyn.....	7
3.2 Personlig pleje og støtte .....	7
3.3 Praktisk støtte .....	8
3.4 Mad og måltider .....	9
3.5 Træning og aktivitet.....	9
3.6 Kommunikation og adfærd.....	10
3.7 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling .....	11
3.8 Tværfagligt samarbejde.....	13
4. Tilsynets formål og metode .....	15
4.1 Formål .....	15
4.2 Metode.....	15
5. Vurderingsskema .....	16
6. Om BDO .....	18

# 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: Kildegården, Kildebakkegårds Allé 165, 2860 Søborg

Leder: Louise Dam Falkedal

Antal boliger: 1 bolig

Dato for tilsynsbesøg: Den 23. marts 2023

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leder
- Interview af en beboer
- Gruppeinterview med 1 medarbejder (social- og sundhedsassistent)

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

Det er ikke muligt at gennemføre observationsstudie i forbindelse med personlig pleje hos beboeren på tilsynsdagen, da beboeren allerede var oppe og i gang med dagen.

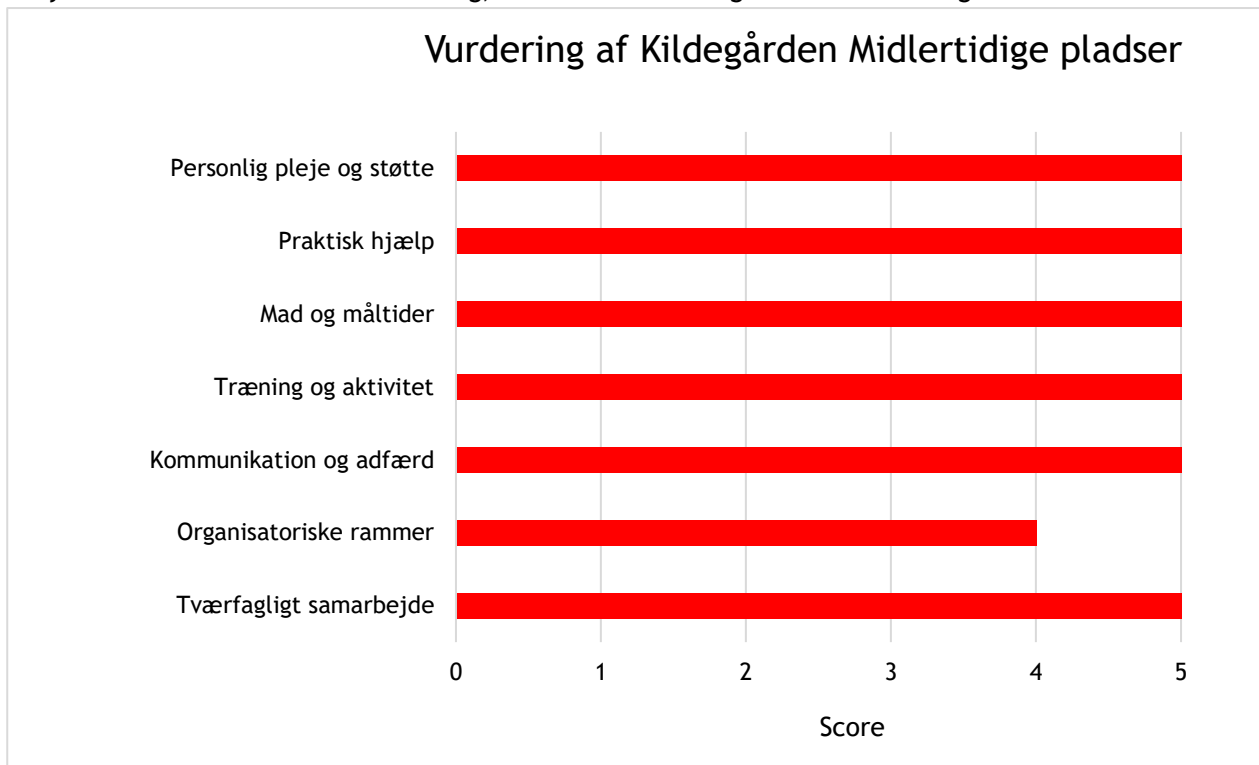
Tilsynsførende:

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

Beboeren modtager personlig pleje og støtte i et omfang, som modsvarer beboerens egne ønsker. Beboeren er tilfreds og tryk ved den hjælp, hun modtager og oplever kontinuitet i hjælpen.

Medarbejderen kan med faglig overbevisning redegøre for tilrettelæggelse af personlig pleje og støtte, samt for overvejelser ved beboerens selvbestemmelsesret. Medarbejderen har relevante faglige refleksioner i forhold til kontinuitet og opmærksomhed på forandringer hos den enkelte beboer, samt relevant handling herpå.

#### Praktisk hjælp

Beboerens bolig er rengjort og ryddelig i henhold til beboerens ønsker og vaner.

Beboeren er tilfreds med kvaliteten af rengøringen og oplever at have indflydelse på hjælpen.

Medarbejderen er i stand til at redegøre for henholdsvis rengøringsmedarbejderens og plejemedarbejderens forskellige ansvarsområder i relation til den praktiske støtte, samt i relation hertil respekten for selvbestemmelsesretten. Endeligt kan medarbejderen på faglig måde redegøre for håndtering af smitteudbrud, som kræver faglig kompetence.

#### Mad og måltider

Måltiderne forgår i en hjemlig og indbydende ramme, der inviterer til deltagelse. Beboeren er særdeles tilfreds med kvaliteten af både maden og måltidets afvikling. Medarbejderen kan ligeledes redegøre for væsentlige faktorer med betydning for afviklingen af det gode måltid.

#### Træning og aktivitet

Der er fokus på aktiviteter og træningstilbud, som understøtter beboerens aktuelle behov.

Beboeren oplever at få tilfredsstillet behov for aktiviteter og træning og oplever at medarbejderne på Kildegården opfordrer beboeren til deltagelse i afdelingens og husets aktiviteter og træningstilbud.

Medarbejderen kan på en fagligt overbevisende måde redegøre for, hvordan beboeren støttes i en aktivt liv med aktiviteter og træning, som er afstemt efter beboerens behov og ønsker.

#### **Kommunikation og adfærd**

Der er en respektfuld kommunikation med beboerne på 3. sal på Kildegårdens midlertidige pladser.

Beboeren oplever en god og respektfuld kommunikation med medarbejderne, og føler sig inkluderet uanset hvor hun befinder sig i huset.

Medarbejderen har faglig opmærksomhed på kommunikationens og adfærdens betydning for beboernes trivsel og velbefindende.

#### **Organisatoriske rammer**

Organiseringen på Kildegården Midlertidige pladser understøtter et systematisk kvalitets- og udviklingsarbejde og den planlagte mødeaktivitet understøtter faglig udveksling omkring beboerne.

Ledelsen har fokus på den enkelte medarbejders kompetencer og behov for kompetenceudvikling, men der er behov for ledelsesmæssig opmærksomhed på, vurdering af og eventuel forventningsafstemning i forhold til medarbejderens oplevelse af, at kvalitet og omfang af kompetenceudvikling til gruppen af social og sundhedsassistenter, ikke er tilstrækkelig.

#### **Tværfagligt samarbejde**

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.

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. 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 sikrer en faglig opmærksomhed på behovet for, samt kvaliteten og omfanget af tilbud om kompetenceudvikling til gruppen af social og sundhedsassistenter.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Opfølgning fra foregående tilsyn

Ved sidste tilsyn blev der ikke givet anbefalinger.

#### Interview med leder:

Ledelsen er på tilsynsdagen repræsenteret ved leder og to daglige ledere. Ledelsen beskriver at der er et aktuelt fokus på demensvenlig indretning på Kildegården Midlertidige pladser.

En tværfagligt sammensat gruppe har stået for den demensvenlige indretning og de tildelte projektmidler er bl.a. gået til folier på døre, vægge og indgange, tydeligere skiltning, samt en sansegynge-stol til beroligende hvile. Ledelsen beskriver, at personcentreret omsorg er en grundlæggende tilgang og en del af kulturen på Kildegården Midlertidige pladser.

Kildegården Midlertidige pladser er ligeledes optagede af 'Psykologisk tryghed' og sundt arbejdsmiljø. Både ledere og udvalgte medarbejdere fra alle vagtlag har gennemført uddannelse i VV (viden om voldsforebyggelse) i Gladsaxe kommune. Med uddannelse og viden på plads er ledelsen nu klar til implementeringen af den nye viden.

Kildegården Midlertidige pladser er desuden i gang med rekruttering af yderligere en pædagogisk uddannet medarbejder, da de oplever et stigende antal borgere med behov for socialpædagogisk støtte. Den nye medarbejder skal bidrage med pædagogisk kompetence på tværs af hele huset.

Kildegården Midlertidige pladser anvender Værdighedspolitikken aktivt i hverdagen. På en netop afholdt temadag var temaet systematisk inddragelse af borgerne. På Kildegården Midlertidige pladser anvendes borgerfeedback-kort, hvor borgerne efter endt ophold kan give Kildegården Midlertidige pladser feedback, samt tilkendegive om man ønsker at blive ringet op efterfølgende, med henblik på yderligere borgerdialog og forbedringsinput.

### 3.2 Personlig pleje og støtte

#### Observation:

Beboeren fremstår velsoigneret og veltilpas i forhold til habitus.

#### Interview med beboer:

Beboeren fortæller, at hun klarer mest muligt selv. Opstår der behov for hjælp beder beboeren om hjælp og oplever ingen udfordringer i den forbindelse. Beboeren får vasket håret hos frisøren i huset. Beboeren har en fast kontaktperson. Beboeren beskriver stor tilfredshed med kontaktpersonen, som hun oplever, er meget optaget hendes trivsel og velbefindende. Beboeren beskriver ligeledes tryghed ved den hjælp, hun modtager. Beboeren beskriver kun en bekymring, som handler om frygten for at falde, men beboeren har fået en rollator, som hun nu bruger i forbindelse med de daglige gåture.

#### Interview med medarbejder:

Medarbejderen kender beboeren rigtig godt. Beboeren klarer sig selv, men medarbejderen kan beskrive de områder, hvor beboeren har brug for støtte og omsorg.

Medarbejderen er opmærksom på, at tilbyde beboeren sin hjælp, men respekterer samtidigt beboerens personlige grænser og ønske om at klare mest muligt selv.

Medarbejderen beskriver hvordan der arbejdes med kontaktteams, for at sikre kontinuitet og tryghed for beboerne. Medarbejderen kan redegøre for kontaktteamets opgaver i relation til den enkelte beboer.

Medarbejderen beskriver det tværfaglige samarbejde omkring beboerne på Kildegården Midlertidige pladser og hvordan man som social og sundhedsassistent kan trække på både sygeplejerske og husets læge, hvis der opstår ændringer i en beboers tilstand.

#### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Tilsynet vurderer, at beboeren modtager personlig pleje og støtte i et omfang, som modsvarer beboerens egne ønsker. Beboeren er tilfreds og tryk ved den hjælp, hun modtager og 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.

### **3.3 Praktisk støtte**

#### **Observation:**

Beboerens bolig fremstår rengjort og opryddet, svarende til beboerens ønsker og vaner.

#### **Interview med beboer:**

Beboeren fortæller, at hun har tilkøbt rengøring og modtager hjælp hertil på daglig basis af en fast rengøringsmedarbejder. Beboeren beskriver kvaliteten som tilfredsstillende.

Beboeren fortæller, at hvis der er særlige områder hun ønsker rengjort, imødekommes ønsker herom af rengøringsmedarbejderen.

#### **Interview med medarbejder:**

Medarbejderen redegør for snitfladerne imellem rengøringsmedarbejderens og plejemedarbejdernes ansvar i forhold til den praktiske støtte. Det er medarbejderne, som sikrer at sengetøj skiftes og beboernes tøj vaskes. Medarbejderne bidrager ligeledes til, at beboernes boliger fremstår ryddelige, men med respekt for den enkelte beboers ønsker og vaner. Medarbejderne er ligeledes ansvarlige, hvis der opstår situationer med behov for rengøring udenfor rengøringsmedarbejderens arbejdstid.

Medarbejderen kan ligeledes redegøre for de særlige indsatser i forbindelse med opstået smitteudbrud. Medarbejderen redegør for, hvordan der etableres en værnemiddelsvogn, og medarbejderne følger instruks for den specifikke sygdom.

#### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Tilsynet vurderer, at beboerens bolig er rengjort og ryddelig i henhold til beboerens ønsker og vaner.

Beboeren er tilfreds med kvaliteten af rengøringen og 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, samt i relation hertil respekten for selvbestemmelsesretten. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderen på faglig måde kan redegøre for håndtering af smitteudbrud, der kræver faglig kompetence.



### 3.4 Mad og måltider

**Observation:**

Ved tilsynets ankomst på 3. sal observeres et hyggeligt igangværende morgenmåltid med deltagelse af fire beboere. Der er udsprungne påskeliljer og dækkeservietter på bordet, og maden står fremme på køleplade, så beboerne kan tage det, de har lyst til. Køkkenet er i åben forbindelse til spisebordet og hele området fremstår hjemligt.

En radio spiller sagte musik og understøtter en behagelig stemning under morgenmaden.

**Interview med beboer:**

Beboeren beskriver maden på Kildegården Midlertidige pladser som fantastisk. Beboeren tilføjer, at stedet er kendt for sin gode mad. Beboeren beskriver desuden, at der serveres varm mad til middag og smørrebrød til aften, hvilket beboeren synes er fint.

Beboeren beskriver desuden, at stemningen er frisk og oplever at der er en let tone under måltidet. Beboeren oplever ikke valgmuligheder under måltiderne, men tillægger det heller ikke den store betydning, da beboeren ikke er kræsen.

Idet beboeren bor blandt beboere på midlertidigt ophold, er der en del udskiftning rundt om spisebordet. Beboeren beskriver, hvordan det nogle gange gør hende lidt ked af at det, når medbeboere, som hun er kommet ekstra tæt på, forsvinder igen. Det får dog ikke beboeren til at ønske at flytte til et andet plejehjem med permanente beboere. Det tilbud har beboeren fået adskillige gange.

**Interview med medarbejder:**

Medarbejderen redegør for relevante forhold med betydning for det gode måltid. Medarbejderne sidder sammen med beboerne under måltiderne og spiser et pædagogisk måltid.

Medarbejderen beskriver, hvordan beboeren oftest spiser i afdelingen, men indimellem også i en naboafdeling, hvilket afhænger af den aktuelle beboersammensætning i afdelingen, hvor beboeren bor.

Beboeren er kendt i hele huset og bydes velkommen, der hvor hun har lyst til at opholde sig.

Medarbejderen beskriver desuden, at der er opmærksomhed på, at beboerne har indflydelse under måltidet, at der ikke er unødige forstyrrelser og at tv og radio er slukket, medmindre der er fælles stemning for at se eller høre noget under måltiderne.

**Tilsynets vurdering - 5**

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

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 ligeledes redegøre for væsentlige faktorer med betydning for afviklingen af det gode måltid.

### 3.5 Træning og aktivitet

**Observation:**

Der ses hylder med tilgængelige spil, blade og hobbymaterialer.

Der vises Matador i en lille dagligstue. En medarbejder går rundt og spørger, om beboerne vil være med. Det vil de fleste. Beboerne får serveres drikkevarer.

Afdelingen fremstår med demensvenlig indretning. Tilsynet observerer bl.a. wayfinding i form af dørfolier på alle indgange til boligerne, og alle døre fremstår således med forskelligt udtryk. Der er ligeledes folier på udgangsdøre og endevægge. I dagligstuen ses en nyere sansestol. På en opslags-tavle vises tilgængelige tilbud om aktiviteter, bl.a. påskegudstjeneste, samt relevante informationer og kontaktoplysninger.

#### **Interview med beboer:**

Beboeren fortæller, at hun ikke keder sig. Hverdagen går med at se nyheder og dokumentarprogrammer og høre koncerter. Beboeren vælger fællesskabet til og fra, som det passer hende, men er altid deltagende omkring måltiderne og går hver dag en tur på Kildegården, bl.a. for at hente post i receptionen. Beboeren kender mange medarbejdere i hele huset.

Beboeren fortæller, at medarbejderne ofte opfordrer beboeren til at deltage i aktiviteter i afdelingen og i huset, men beboeren synes ikke altid, at hun har kræfterne til at deltage.

Beboeren holder af at gå ture i nærområdet, bl.a. til et nærliggende bibliotek. Om aftenen ser beboeren altid tv i egen bolig.

Beboeren deltager i stolegymnastik to gange om ugen, hvilket beboeren oplyser er det eneste tilgængelige træningstilbud målrettet hende som plejehjemsbeboer, men beboeren synes også at det er passende.

Beboeren fortæller, at der tidligere har været en kiosk på Kildegården. Det kunne beboeren godt drømme om, at der blev etableret igen. Beboeren benytter i stedet dagligvareforretninger i nærområdet.

#### **Interview med medarbejder:**

Medarbejderen redegør for et indgående kendskab til beboerens ønsker og præferencer i forhold til aktiviteter og træning. Medarbejderen fortæller, at beboeren sætter pris på sit eget selskab og holder meget af at se tv. Medarbejderen beskriver, hvordan tv-programmer og særligt dokumentarudsendelser ofte er udgangspunktet for gode samtaler mellem beboeren og medarbejderne.

Medarbejderen oplyser, at beboeren går til stolegymnastik to gange om ugen. Udover stolegymnastikken, går beboeren ture i og udenfor huset. Beboeren har for nylig fået bevilget en rollator, som hun, på grund af faldrisiko, opfordres til at anvende, når hun bevæger sig ud af afdelingen.

Medarbejderen fortæller, hvordan beboeren henter post i receptionen hver dag, og at hun i den forbindelse møder medarbejdere og beboere i de andre afdelinger og i administrationen og oplever dermed stor social kontakt.

### **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 at få tilfredsstillet behov for aktiviteter og træning og oplever at medarbejderne på Kildegården opfordrer beboeren til deltagelse i afdelingens og husets aktiviteter og træningstilbud.

Medarbejderen kan på en fagligt overbevisende måde redegøre for, hvordan beboeren støttes i en aktivt liv med aktiviteter og træning, som er afstemt efter beboerens behov og ønsker.

## **3.6 Kommunikation og adfærd**

### **Observation:**

Der observeres respektfuld, rolig og anerkendende kommunikation med beboeren og medbeboere i afdelingen på 3. sal.

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 et imødekomende 'godmorgen'.

Tilsynet observerer ligeledes, hvordan medarbejderen i flere tilfælde spørger konkret ind til beboernes individuelle forhold, og viser i den forbindelse en stor viden om, hvad der aktuelt rører sig for den enkelte beboer.

#### **Interview med beboere:**

Beboeren beskriver, hvordan kommunikationen og omgangstonen er god på Kildegården Midlertidige pladser. Beboeren oplever at alle, både i og udenfor afdelingen hvor hun bor, taler pænt til hende.

Beboeren fortæller, at hun kender alle medarbejdere i hele huset fra sine daglige gåture ned til receptionen. Beboeren oplever ligeledes en fin kommunikation og daglige samtaler med medbeboere, på trods af at beboersammensætningen på de midlertidige pladser, løbende ændrer sig.

#### **Interview med medarbejdere:**

Medarbejderen kan, med faglig refleksion, beskrive hvordan kommunikationen tilpasses den enkelte beboer. Kommunikationen i afdelingen bærer generelt præg af, at afdelingen er målrettet midlertidige ophold for beboere med kognitive udfordringer. Beboerne mødes respektfuldt og 'der hvor de er'.

Medarbejderen fortæller, at der i medarbejdergruppen er et stort fokus på, at tonen altid er ordentlig uanset situationen.

Medarbejderen demonstrerer opmærksomhed på tavshedspligten og fortæller desuden, hvordan beboerne altid forsøges inddraget i hverdagen, så selvbestemmelsesretten bevares.

### **Tilsynets vurdering - 5**

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

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 medarbejderne, og føler sig inkluderet uanset hvor hun befinder sig i huset.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen har faglig opmærksomhed på kommunikationens og adfærdens betydning for beboernes trivsel og velbefindende.

## **3.7 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling**

#### **Interview med leder:**

Kildegårdens ledelse beskriver overfor tilsynet, hvordan kvalitets- og udviklingsarbejdet er organiseret i en udviklingsenhed, som arbejder tæt sammen med ledelsen. Udviklingsenheden er tværfagligt sammensat med bl.a. sygeplejerske, it-ressource (sygeplejerskeuddannet), fysioterapeut, pædagog og læge.

Udviklingsenheden er bl.a. tovholder for arbejdet med utilsigtede hændelser. Ledelsen fortæller, hvordan der tidligere var et målrettet fokus på, at få medarbejderne til at indrapportere utilsigtede hændelser, men at der i dag i stedet er fokus på læring, idet medarbejderne er blevet særdeles rutinerede i både identificering og rapportering af utilsigtede hændelser. Udviklingsenhedens sygeplejerske sagsbehandler alle utilsigtede hændelser og bringer data med på lederudviklingsmøder og

tværfaglige personalemøder med henblik på læring. Der har netop været afholdt en hændelsesanalyse.

Udviklingsenheden er ligeledes engageret i forskellige projektføløb, herunder det aktuelle projekt vedrørende demensvenlig indretning. Aktuelt fylder implementering af det nye dokumentationssystem Nexus Standard ligeledes en del for udviklingsenheden.

Kildegårdens on-boardingforløb er aktuelt i gang med en revidering. Alle nye medarbejdere tilbydes grundig introduktion, og Kildegårdens ledelse er desuden i proces med at udvikle et udvidet mentorprogram, hvortil der udarbejdes funktionsbeskrivelse og løntillæg for mentorer, svarende til Kildegårdens øvrige ressourcepersoner.

Ligesom plejehjemmene i Gladsaxe Kommune har Kildegården Midlertidige pladser fået tildelt midler til systematisk supervision for medarbejderne, og ledelsen på Kildegården indhenter derfor aktuelt input og erfaringer vedrørende afviklingen fra plejehjemslederne.

Alle medarbejdere tilbydes MUS-samtaler og kompetenceafklares i den forbindelse. Desuden bidrager udviklingsenheden indimellem i forhold til at kompetenceafdække en konkret medarbejder, f.eks. en medarbejder der har været på barsel, ved at gå sammen med medarbejderen i plejen over et par dage.

Kildegårdens ledelse beskriver desuden et stort fokus på nærværende faglig ledelse tæt på medarbejderne, hvorved den enkelte daglige leder opnår et tydeligt blik for både borgere og medarbejderes trivsel og udfordringer. Daglige ledere og forstander er desuden i gang med en coach-uddannelse, som en del af Gladsaxe Kommunes tilbud til ledere i kommunen.

Ledelsen beskriver, at de aktuelt er i proces med at tilrettelægge faglig udvikling til gruppen af social og sundhedsassistenter, hvor undervisningen er tilrettelagt ud fra de 12 sygeplejefaglige problemområder.

#### **Interview med medarbejder:**

Medarbejderen fortæller, hvordan viden og observationer i tilknytning til den specifikke beboer deles på Tavlemøde hver morgen 8.45. Desuden anvendes den sundhedsfaglige dokumentation aktivt og særligt døgnrytmeplanens beskrivelser af beboerens behov for pleje og praktisk støtte, anvendes til at sikre den enkelte beboer en høj grad af kontinuitet og tryghed. Medarbejderen beskriver desuden, hvordan dokumentationssystemet rummer en funktionalitet, hvor medarbejderne kan skrive vigtige beskeder til hinanden.

Medarbejderen er i høj grad i stand til at redegøre for relevant indhold i den grundlæggende sundhedsfaglige dokumentation, samt hvornår medarbejderen er forpligtet til at dokumentere observationer.

Medarbejderen indberetter selvstændigt utilsigtede hændelser, når disse identificeres. Medarbejderen beskriver, at en sygeplejerske er tovholder og giver tilbagemeldinger omkring nye tiltag. Medarbejderen fortæller om en periode med flere medicinfejl, hvorefter der blev oprettet et medicin-team, som hun selv er en del af.

Medarbejderen oplyser, at der er løbende intern undervisning i huset. Senest har undervisningen været centreret omkring palliation, blodsuktermåling og demens. Medarbejderen beskriver, hvordan kvaliteten og udbyttet af undervisningen afhænger af, hvem der varetager undervisningen.

Det er medarbejderens oplevelse, at der indimellem mangler faglighed og professionalisme i de interne tilbud og at der generelt mangler eksterne undervisningstilbud, som kan føres på CV'et. Medarbejderen vurderer, at det kan handle om, at der har været færre tilbud under Corona-pandemien, men beskriver at der er bred enighed i medarbejdergruppen om, at det er et forbedringsområde. Medarbejderen savner bl.a. specifikt undervisningstilbud vedrørende misbrug og udvidet medicinkursus.

#### **Tilsynets vurdering - 4**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i 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.

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har fokus på den enkelte medarbejders kompetencer og behov for kompetenceudvikling. Tilsynet vurderer dog at der, på baggrund af medarbejderens udtalelser, er behov for ledelsesmæssig opmærksomhed på, vurdering af, og eventuel forventningsafstemning i forhold til medarbejderens oplevelse af, at kvalitet og omfang af kompetenceudvikling til gruppen af social og sundhedsassistenter, ikke er tilstrækkelig.

### 3.8 Tværfagligt samarbejde

#### Interview med leder:

Ledelsen på Kildegården beskriver en prioriteret høj tværfaglighed med ansættelse af bl.a. sygeplejersker, social og sundhedsassistenter, neuropsykolog, pædagoger m.v. Ledelsen er ligeledes tværfagligt sammensat.

Der afholdes tværfaglige Tavlemøder hver dag i dagvagten og to gange om ugen i aftenvagten. Ved tværfaglige Tavlemøder gennemgås samtlige beboere.

En gang om ugen afholdes tværfagligt Rehabiliteringsmøde, hvor de beboere der har aktuelle rehabiliteringsmål, gennemgås. Tilsynets omfattede beboere har i en periode været gennemgået på rehabiliteringsmøde grundet en faldende gangfunktion. I den forbindelse fik beboeren tildelt en rollator.

Ledelsen beskriver, at der afholdes regelmæssige personalemøder og at disse er opdelt i henholdsvis mono- og tværfaglige møder af hensyn til emnernes relevans for deltagerne. Monofaglige personalemøder inddrager medarbejdere fra alle vagtlag, hvorved indsatser optimeres gennem hele døgnet.

På Kildegården Midlertidige pladser er der en bredt sammensat Medarbejder-Interessentgruppe, som udgør stedets Bruger-pårørenderåd. Gruppen har både interne og eksterne medlemmer, bl.a. fra ÆldreSagen.

#### Interview med medarbejder:

Medarbejderen kan redegøre for det tværfaglige samarbejde på Kildegården og kan beskrive, hvordan hun selv anvender flere af faggrupperne, herunder både kolleger, sygeplejersker og husets læge, til faglig sparring. Det tværfaglige samarbejde beskrives af medarbejderen, som velfungerende og medarbejderen fremhæver det positive ved at have en læge ved hånden og den tidsbesparende faktor heri.

Medarbejderen beskriver, at der, udover de daglige tavlemøder, afholdes tværfagligt visitationsmøde hver tirsdag. Ved mødet gennemgås alle beboere med henblik på status, mål og indsatser.

Medarbejderen beskriver indholdsrige personalemøder hver 14. dag, hvor alle social og sundhedsassistenter i afdelingen deltager sammen med afdelingens leder. Ved sidste møde var døgnrytmeplaner og TOBS-kassen på dagsordenen.

Medarbejderen fortæller, at Kildegården inddrager en 'Brobygger' (socialpædagog) efter behov bl.a. i forbindelse med overgang fra Kildegården Midlertidige pladser til eget hjem. Beboeren, som indgår i tilsynet, har kontakt med Brobyggeren og de har sammen været på besøg på et andet plejehjem for at motivere beboeren til anden bolig, men beboeren fastholder, at hun bor godt på Kildegårdens Midlertidige 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 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.

## 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 tilbage-meldingen 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>



Vurdering	Vurderingsgrundlag
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>

## 6. 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.

