



# Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune

Bakkegården demensboliger

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.....	7
3. Datagrundlag.....	8
3.1 Status og udviklingsområder.....	8
3.2 Opfølgning fra foregående tilsyn.....	8
3.3 Personlig pleje og støtte.....	8
3.4 Praktisk støtte.....	10
3.5 Mad og måltider.....	10
3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning.....	12
3.7 Kommunikation og adfærd.....	13
3.8 Observationsstudie.....	14
3.9 Organisatoriske rammer.....	16
3.10 Tværfagligt samarbejde.....	17
4. Tilsynets formål og metode.....	19
4.1 Formål.....	19
4.2 Metode.....	19
5. Vurderingsskema.....	20
Om BDO.....	21

## Forord

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

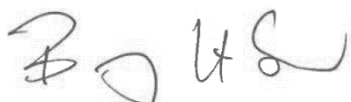
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete plejeboligenhed. Herefter følger tilsynets samlede vurderinger og anbefalinger.

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: Bakkegården Demensboliger, Taxvej 18, 2880 Bagsværd

Leder: Mette Thoms

Antal boliger: 107 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. marts 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leder
- Interviews af tre beboere
- To observationsstudier af personlig pleje
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social og sundhedshjælper, en social og sundhedsassistent og en oplevelsesmager)

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

Tilsynskonsulenter:

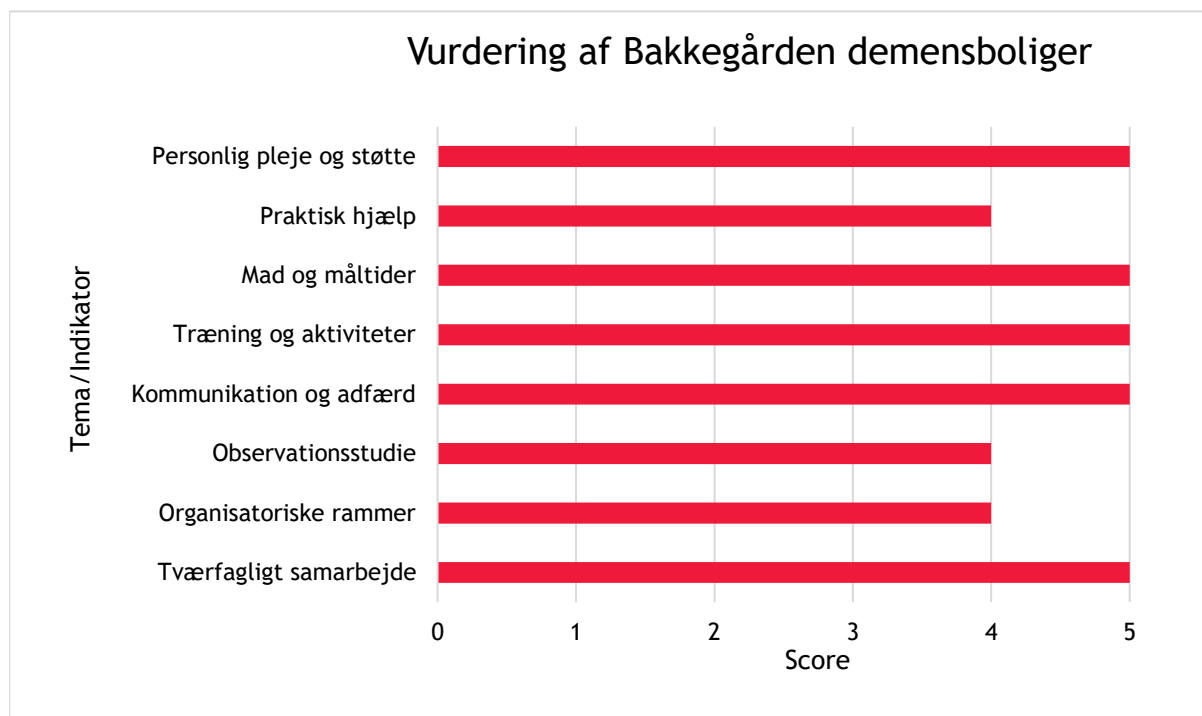
Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

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 beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. Trods kognitive udfordringer er det tilsynets vurdering, at de interviewede beboere giver udtryk for deres tilfredshed med den hjælp og støtte, de tildeles i forhold til deres individuelle behov og ønsker. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis redegør for demensfaglige tilgange, der forebygger udadreagerende adfærd og magtanvendelse, i hjælpen til personlig pleje og støtte. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne søger faglig sparring ved observerede ændringer i beboerens psykiske eller fysiske funktionsniveau.

#### Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at fællesarealer og boliger fremstår rengjorte og ryddelige, og at de beboere, der kan, udtrykker tilfredshed med kvalitet og hyppighed i rengøringen samt muligheden for selv at være aktiv omkring de praktiske opgaver. Det er dog tilsynets vurdering, at det urene vasketøj ikke i alle tilfælde håndteres korrekt, når det transporteres fra boligen til vaskerummet. Dertil vurderes det, at den praktiske hjælp ikke er helt tilpasset en beboers behov i forbindelse med vinduespudding. Tilsynet vurderer dertil, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes den praktiske hjælp leveres individuelt, samt hvordan beboerne inddrages, afstemt beboerens funktionsniveau.

#### Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at måltiderne sker i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, og at der tages individuelle hensyn til omgivelser, mad og serveringsform.

Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, og de oplever at blive imødekommet omkring afviklingen af måltidet, og at de får opfyldt deres forskellige behov.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for afvikling af det gode måltid, samt hvorledes der tages udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.

### Træning og aktivitet

Det vurderes, at beboerne på Bakkegården tilbydes varierede, tilpassede og meningsfulde aktiviteter og træning. Det er tilsynets vurdering, at de tre interviewede beboere giver udtryk for at have en hverdag med aktiviteter, som passer til deres interesser, og som de selv tilvælger. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes beboernes individuelle behov for aktiviteter og træning understøttes i det daglige.

### Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at medarbejderne viser en nærværende, imødekommende og individuelt tilpasset kommunikation og adfærd i kontakten til beboerne. Det vurderes desuden, at beboerne giver udtryk for, at medarbejderne er rare og imødekommende. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne nuanceret kan redegøre for faktorer med betydning for kommunikationen med beboere med kognitive udfordringer.

### Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved begge observationsstudier sikrer en venlig, rolig og individuel tilpasset kommunikation og kontakt til beboeren. Det vurderes desuden, at der ved begge studier er et nærværende samarbejde mellem medarbejderen og beboeren, hvor beboeren sikres selvbestemmelse og medinddragelse, og hvor plejen leveres med en rehabiliterende tilgang med fokus på beboerens aktive deltagelse. Dertil vurderes det, at medarbejderne generelt organiserer plejen hensigtsmæssigt, men at medarbejderens telefon ringer flere gange i træk under det ene observationsstudie. Dertil er det tilsynets vurdering, at de hygiejniske retningslinjer generelt overholdes, fraset i et tilfælde, hvor medarbejderen ikke skifter handsker rettidigt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt udfører forflytningerne på faglig korrekt vis, men at der i henhold til det ene observationsstudie skal laves en afklaring af rette forflytningsredskab.

### Organisatoriske rammer

Tilsynet vurderer, at ledelsen har et målrettet fokus på Bakkegårdens organisering, struktur og medarbejdernes kompetencer. Tilsynet vurderer, at ledelsen er i en kontinuerlig proces ift. sikring af demensfaglighed, og at de 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 at de oplever tilstrækkelige muligheder for uddannelse, vidensdeling og fordybelse. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad er orienterede om interne procedurer, og at de viser indsigt i fagområder, gældende for målgruppen.

### Tværfagligt samarbejde

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har fokus på at sikre rammer, systematik og tilgængelighed for det tværfaglige arbejde.

Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne beskriver et godt fungerende og tilgængeligt tværfagligt samarbejde, og at der er en fast struktur og 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, observationer og observationsstudier. 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, at levering af den praktiske hjælp, herunder vinduespudsning, udføres, så den har mindst mulig indgriben i beboerens hverdag.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter et fokus på håndtering af urent vasketøj, så proceduren lever op til de hygiejniske retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på håndhygiejne og rettidige skift af handsker mellem urene og rene procedurer.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen udarbejder en systematik for beboerkonferencerne, så alle beboere kommer på konference med et minimumsinterval.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Status og udviklingsområder

**Data:****Ledelsen**

Ledelsen fortæller, at der er et kontinuerligt fokus på faglighed og kompetenceudvikling på Bakkegården demensboliger. Ledelsen fremhæver, at Bakkegården er en ud af ti enheder, som er med i et projekt ved Sundhedsstyrelsen om at nedbringe brugen af antipsykotisk medicin. Bakkegården følger en guide fra Sundhedsstyrelsen vedrørende antipsykofarmaka, og på tilsynsdagen er Sundhedsstyrelsen på besøg på Bakkegården for at lave interviews med medarbejderne. Ledelsen fortæller at have en forventning om, at deltagelsen i dette projekt vil styrke medarbejderne, så de føler sig sikre i deres faglighed. Der kan være mange beboere med fremskreden sygdom på en gang, hvor det er vigtigt, at der ikke opstår usikkerhed ved medarbejderne, men at de oplever at være tilstrækkeligt fagligt klædt på.

Dertil er det ledelsens forventning af projektet, at medarbejderne styrkes endnu mere til at reflektere og stille spørgsmål i samarbejdet med lægen og i udførelsen af lægens ordinationer. Ledelsen nævner, at det f.eks. er vigtigt, at medarbejderne til enhver tid reflekterer over pn dosis i forhold til den individuelle beboer. Dertil forventes det, at projektet kan bidrage positivt til evalueringer af samarbejdet med de behandlingsansvarlige læger. Ledelsen fremhæver, at Bakkegården således er i en proces med at styrke en faglig ensretning på tværs af bofællesskaberne.

Hvert år afholdes der demenskursus med udgangspunkt i Tom Kitwoods teori, den personcentrerede omsorg, samt Eden uddannelse, og begge kurser forløber over flere dage. Her deltager alle nye medarbejdere, inklusive rengøringsmedarbejdere, tekniske medarbejdere og administrationen med det formål, at alle beboere på Bakkegården skal mødes fagligt korrekt. Medarbejdere, der har brug for repetition og opdatering på områderne vil også have plads på kurserne. Ledelsen fremhæver, at der er et fokus på, at medarbejderne understøttes til at omsætte teorien i praksis, hvorfor der løbende er undervisning lokalt.

Der arbejdes ud fra Eden-principperne, herunder hjemlighed. Medarbejderne er iklædt privat tøj ud fra en uniformsetikette, som lever op til de nationale hygiejniske retningslinjer. Bakkegårdens forskellige enheder kaldes for bofællesskaber, og der arbejdes på Bakkegården med et "vi", hvor alle beslutninger skal så langt ud til medarbejderne og beboerne/pårørende som muligt.

Der arbejdes med lokale børneinstitutioner, som kommer i huset, og der er et stort antal ungarbejdere ansat, der kommer i eftermiddagstimerne, og sætter aktiviteter i gang.

Det er ledelsens oplevelse, at Værdighedspolitikken er en integreret del af dagligdagen på Bakkegården demensboliger.

### 3.2 Opfølgning fra foregående tilsyn

**Data:****Ledelsen**

Bakkegården demensboliger modtog ikke anbefalinger ved sidste års tilsyn.

### 3.3 Personlig pleje og støtte

**Data:****Observation**

Alle tre interviewede beboere fremstår velsoignerede, og de ses veltilpasse, hvilket også gør sig gældende ved beboere på fællesarealerne.



### Interview med beboere

Tilsynet taler med tre beboere, der alle har en kognitiv funktionsnedsættelse.

I forhold til spørgsmålene til den personlige pleje fortæller alle tre beboere, at de klarer dette selv, hvilket medarbejderne bekræfter, at de langt hen ad vejen gør, men med varierende grad af guidning fra medarbejderne.

Alle tre beboere giver udtryk for at være veltilpasse, og at de trives på Bakkegården. Beboerne giver udtryk for, at deres behov bliver imødekommet, at de kender medarbejderne, og at de oplever, at kunne få hjælp ved behov. En beboer siger f.eks.; *"Jeg har et godt sovehjerte, og vil gerne sove længe(....), der er ikke nogen, der kommer og siger, at jeg skal stå op. Alle er omsorgsfulde og smilende(....), der er heller ikke nogen, der begynder at danse om natten"*. Beboer smiler og ser tilfreds ud.

En anden beboer siger f.eks.; *"Det er de samme (medarbejdere), de er her jo fordi, de kan lide at arbejde med mennesker, det kan man mærke. Der kan godt være forskel, men det er jo også i orden(....), jeg er tryk her, helt sikkert, de er omsorgsfulde alle sammen"*. En tredje beboer, der har et nødkald om halsen siger; *"Hvis jeg er i nød, kan jeg trykke på den, men jeg har ikke brugt den"*.

### Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller at have faste beboere, og derfor har de et indgående kendskab til beboernes rytme og vaner. Medarbejderne fortæller, at for at sikre sig, at beboernes behov for pleje bliver opfyldt, anvendes demensfaglige redskaber i tilgangen, og at plejen altid tilrettes individuelt. En medarbejder fortæller, at hun altid siger godmorgen på en imødekommende måde ved at sikre sig, at hun fremstår glad og smilende.

Derefter hjælper medarbejderen beboeren på badeværelset, hvor der anvendes guidning og spejling til personlig pleje. Det er vigtigt med en rolig tilgang, hvor man tager en ting ad gangen. Hvis en beboer siger nej til hjælpen, forsøges med en anden tilgang og måske med et andet tidspunkt på døgnet, som passer beboeren bedre. I tilfælde af, at det ikke lykkes at få lov at hjælpe beboeren med bad, vil dette blive dokumenteret.

Hjælper en beboer, som medarbejderen ikke kender så godt, vil medarbejderen læse døgnrytmeplanen i forhold til, hvad der skal gøres. Der udarbejdes døgnrytmeplaner på alle nyindflyttede beboere i løbet af de første par uger, imens der oparbejdes en relation og tillid for derefter at beskrive, hvorledes beboeren bedst hjælpes.

Medarbejderne fortæller, at ved observerede ændringer, f.eks. ændringer i huden, vil en kollega med højere kompetenceniveau kontaktes for sparring og den videre plan.

Medarbejderne fortæller desuden at arbejde rehabiliterende ved at støtte beboerne til at gøre det, de selv kan, med det formål, at beboerne bibeholder deres funktionsniveau så længe som muligt.

Af faglige teorier nævner medarbejderne Eden og Tom Kitwood, herunder den personcentrerede omsorg, og de nævner begreber, såsom hjælpeløshed, kedsomhed, omsorg og kærlighed.

Medarbejderne fortæller, at der ved beboere, der kan have udadreagerende adfærd, udarbejdes tværfaglige socialpædagogiske handleplaner, som nøje følges i tilgangen til beboerne for at forebygge mis-trivsel og magtanvendelse hos dem.

### Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. Trods kognitive udfordringer er det tilsynets vurdering, at de interviewede beboere giver udtryk for deres tilfredshed med den hjælp og støtte, de tildeles i forhold til deres individuelle behov og ønsker. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis redegør for demensfaglige tilgange, der forebygger udadreagerende adfærd og magtanvendelse i hjælpen til personlig pleje og støtte. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne søger faglig sparring ved observerede ændringer i beboernes psykiske eller fysiske funktionsniveau.

### 3.4 Praktisk støtte

**Data:****Observation**

Fællesarealerne fremstår rene og indbydende. Boligerne fremstår ryddelige, svarende til beboernes habitus. Dertil ses hjælpemidler rengjorte.

Tilsynet observerer håndtering af vasketøj, hvor en medarbejder går fra en bolig til vaskerummet, iført handsker, med urent vasketøj i hånden, hvilket ikke lever op til de hygiejniske retningslinjer på området.

Tilsynet følges med en beboer ind i dennes bolig for at foretage interview. Der har netop været vinduespudser. Da tilsynskonsulenten og beboeren kommer ind i boligen, finder beboeren planter, billedrammer og andre småting i sin sofa. Beboeren giver udtryk for ikke at kunne forstå, hvad alle de ting laver i sofaen, og beboeren fremstår urolig ved denne uorden. Tilsynskonsulenten tilbyder at hjælpe med at sætte tingene over i vinduet, hvilket beboeren takker ja til, og falder til ro.

**Interview med beboere**

To beboere fortæller, at de er meget tilfredse med rengøringen. I tillæg oplyser en beboer, at hun også selv gør lidt rent, og en anden beboer fortæller, at det rene vasketøj bliver lagt på hendes seng, og så lægger hun det på plads. En tredje beboer mener ikke helt at have brug for hjælp til rengøring, men at det godt kan være, at der kommer nogen og gør et eller andet, som beboeren ikke kan sætte ord på.

**Interview med medarbejdere**

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

Tøjvask sker i huset (kælderen). Medarbejderne oplyser, at de tager sig af den daglige oprydning og rengøring i boligerne, og medarbejderne har rengøringskits til rådighed, hvis der er behov for ekstra rengøring efter uheld med udskillelser.

Beboerne inddrages i den grad, de kan. Nogle beboere deltager ved at lægge tøj sammen, og andre beboere deltager i andre praktiske opgaver, såsom at gå ud med skraldet, rede seng og lufte ud.

I forhold til brug af værnemidler fortæller medarbejderne, at der anvendes engangsforklæde ved personlig pleje, og i tilfælde af særlig smitterisiko anvendes ekstra værnemidler, jf. retningslinjer for den konkrete smitte. Her vil udviklingssygeplejersken rådgive omkring værnemidler og retningslinje.

**Tilsynets vurdering - 4**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer og boliger fremstår rengjorte og ryddelige, og at de beboere, der kan, udtrykker tilfredshed med kvalitet og hyppighed i rengøringen samt muligheden for selv at være aktiv omkring de praktiske opgaver. Det er dog tilsynets vurdering, at det urene vasketøj ikke i alle tilfælde håndteres korrekt, når det transporteres fra boligen til vaskerummet. Dertil vurderes det, at den praktiske hjælp ikke er helt tilpasset en beboeres behov i forbindelse med vinduespudning. Tilsynet vurderer dertil, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes den praktiske hjælp leveres individuelt, samt hvordan beboerne inddrages afstemt beboerens funktionsniveau.

### 3.5 Mad og måltider

**Data:****Observation**

Tilsynet observerer flere hyggelige morgenmåltider og frokostmåltider.

I et bofællesskab er beboerne samlede ved to borde. Der observeres en rolig stemning, og der sidder medarbejdere med ved bordene, der viser nærvær og opmærksomhed for beboerne. Der tales om den kolde morgen, og hvordan der igen har været frost.

I en anden afdeling sidder to beboere, og spiser ved hver sit bord. Beboerne ser ud til at nyde roen omkring sig. Der ses små vaser på bordene med nyudsprungne forårsgrene, og tilsynet beundrer disse, hvortil den ene beboer siger, at det er noget af det smukkeste med sådan nogle spirer. Der er dækket op til en beboer mere ved et af bordene. Der er serviet i glasset, og der ligger to stykker sukker på te-skeen.

Beboerne spiser morgenmad, som ses individuelt tilberedt. En af beboerne har fået maden skåret ud til mundrette stykker, og den anden beboer kan selv smøre sit brød med smør og marmelade.

Til frokosten ses det i flere bofællesskaber, hvordan smørrebrødet er tilberedt og pyntet på en indbydende måde, og beboerne får individuel hjælp til maden. Nogle beboere hjælpes med at spise på en omsorgsfuld og værdig måde. Enkelte beboere er skærmede, og sidder en til en med en medarbejder, og medarbejderen observeres nærværende i spisesituationen. Der ses hjemlige omgivelser med ild i pejsen, blomster i vaser og blomstret porcelæn. Der står drikke på bordene, som beboerne selv kan forsyne sig fra, og der ses farvede servietter.

### Interview med beboere

Alle tre beboere udtrykker tilfredshed med maden og rammerne for måltidet på Bakkegården.

En beboer siger, at hun godt kunne forestille sig, at man kan komme med ønsker til maden, men det har hun ikke haft brug for, da der ikke er noget at klage over. Beboeren fortæller at foretrække at spise med de andre, hvor beboeren har en fast plads. Beboeren fortæller, at der altid er nogle at sidde med, og beboeren siger; *"så får vi en sludder for en sladder"*. Beboeren smiler. En anden beboer fortæller, at der altid tages hensyn til beboerens særlige behov, og beboeren siger i den forbindelse; *"de laver specielt mad til mig, for der er noget, jeg ikke kan tåle. Jeg føler mig meget respekteret"*. Der til giver alle beboerne udtryk for, at de selv bestemmer, om de vil spise i egen bolig eller i spisestuen, samt at der opleves en god stemning under måltiderne.

### Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at måltiderne tilrettelægges, så der tages individuelle hensyn. Beboerne placeres ved bordene, så der tages mest muligt hensyn til beboernes varierede behov for samvær. Nogle beboere skal skærmes helt, og de sidder en til en med en medarbejder, nogle beboere skal sidde i små grupper, og andre beboere kan lide at have mange mennesker omkring sig. Det tilstræbes, at der er mest mulig ro under måltidet, og at medarbejderne sidder med ved bordene.

Beboerne inddrages i afviklingen af måltidet i det omfang, de kan motiveres til det. En beboer hjælper f.eks. med at dække bord på et bestemt klokkeslæt, og nogle beboere hjælper med at rydde af.

Maden anrettes, så den ser indbydende ud, og der dækkes altid pænt op med servietter, duge eller andet hjemligt pynt på bordene. De beboere, der selv kan vælge, og tage selv, får fadservering, og andre beboere skal have tallerkenserivering med færdigsmurt mad for at gøre måltidet overskueligt.

To gange om ugen afholdes der madklub, hvor beboere, der kan bidrage til et socialt fællesskab på tværs af bofællesskaberne, samles og spiser sammen. Her er der fokus på måltidet som samlingspunkt for hygge og socialt samvær.

### 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 tages individuelle hensyn til omgivelser, mad og serveringsform.

Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, og de oplever at blive imødekommet omkring afviklingen af måltidet, og at de får opfyldt deres forskellige behov.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for afvikling af det gode måltid, samt hvorledes der tages udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.

## 3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

### Data:

#### Observation:

I et opholdsrum "Klubben" ses ti beboere samlet til morgenbrød og kaffe. Der ses et hyggeligt samvær med humor og grin. I en spisestue sidder en beboer, og er netop færdig med sin formiddagskaffe, da en medarbejder kommer og fortæller beboeren, at børnene er på besøg, hvortil beboeren med et smil svarer; "*jamen dem skal jeg da sige hej til*". Medarbejderen følger beboeren til opholdsrummet, hvor børnehaven befinder sig. Tilsynet observerer senere, at der er flere beboere, der er kommet til. Børnene og beboerne sidder ved et langbord og maler med påskefarver, imens der bliver sludret på tværs af bordet.

En beboer, der skal interviewes af tilsynet, kommer ind ude fra fårene sammen med en medbeboer og en medarbejder. Beboeren er iført en varm sweater og har røde kinder. Beboeren guides til køkkenskabet, og mindes om at vaske hænder.

Tilsynet observerer i løbet af dagen flere beboere, der benytter sig af udearealet. En beboer har sin egen nøgle, og låser sig selv ind på fællesarealet fra haven.

Tilsynet får rundvisning i haven, hvor der er højbede, som er ved at blive gjort klar til foråret, og der er et aktivitetshus fyldt med redskaber til aktiviteter, som f.eks. staffeli til kunstmaling, tømrerredskaber, væv, fiskestænger osv.

Stuerne i bofællesskaberne ses indrettede som hjemlige dagligstuer med bløde møbler, billeder, pynteting, planter, tv og pejs.

På opslagstavler hænger der opslag om den kommende påskefrokost og konditorieftermiddag med anvisning om tilmelding. På digitale tavler ses information om flere aktiviteter og træningstilbud for marts måned, som f.eks. sansedansehold, værksted, fællessang, bustur, stoleympnastik, balancehold og styrketræning.

Der ses et veludstyret træningsrum med bl.a. boksepude, cykler og vægte samt gangramme på gangen.

I flere opholdsrum i løbet af dagen ses der medarbejdere sidde sammen med beboere i et hyggeligt samvær. Nogle beboere laver puslespil, imens de venter på frokosten, og andre beboere tager et hvil i en lænestol.

#### Interview med beboere

Beboerne fortæller, hvad de foretager sig i løbet af dagen. To beboere fortæller om dyrene. Den ene beboer fortæller om at fodre fuglene og at se til fårene, som beboeren kalder for "*lamserne*". En anden beboer beskriver, hvordan fårene har små munde, og hvordan beboeren bruger lang tid på at iagttagende dem spise. Beboeren har samlet grene ved fårene, hvor beboeren viser tilsynet, at man kan se, hvordan fårene har spist barken. Beboeren fortæller, hvorledes der skal skæres gulerødder til fårene, og at hun netop kommer ude fra fårene inden interviewet med tilsynet. Dertil fortæller beboeren om at male med akvarel, og hvordan der altid er nogen at snakke med. En tredje beboer fortæller at få opfyldt sit sociale behov ved måltiderne, så resten af tiden opholder beboeren sig i sin bolig, og løser kryds og tværs eller strikker. Ingen af de interviewede beboere mener, at de deltager i Bakkegårdens træningstilbud.

#### Interview med medarbejdere

Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes individuelle ønsker og livshistorie 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 spontane dagligdagsaktiviteter, såsom samtaler, strik, tv eller puslespil. Dertil er der planlagte aktiviteter, såsom stoleympnastik, madklub, dans, sang, værksted og busture. Medarbejderne beskriver en populær tilbagevendende fællesaktivitet, Konditori, hvor de fleste beboere på plejehjemmet deltager, og spiser kager.

Bakkegården har desuden tradition for at afholde påskefrokost, julefrokost, fastelavn og Skt. Hansfest.

Der er pædagoger ansat i alle bofællesskaber, som bidrager til et højt og tilpasset aktivitetsniveau. Der er fokus på vedligeholdende træning i alle hverdagsaktiviteter og mere målrettet ved ergoterapeut og fysioterapeut.

### Tilsynets vurdering - 5

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

Det vurderes, at beboerne på Bakkegården tilbydes varierende, tilpassede og meningsfulde aktiviteter og træning. Det er tilsynets vurdering, at de tre interviewede beboere giver udtryk for at have en hverdag med aktiviteter, som passer til deres interesser, og som de selv tilvælger. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes beboernes individuelle behov for aktiviteter og træning understøttes i det daglige.

## 3.7 Kommunikation og adfærd

### Data:

#### Observation

Tilsynet observerer, at medarbejderne kommunikerer venligt og respektfuldt til beboerne. Medarbejderne er synlige på fællesarealerne, og de er opmærksomme på beboerne og deres behov. Medarbejderne tilpasser kommunikationen til den enkelte beboer.

Under et beboerinterview observeres det, at en medarbejder banker på døren, og forsigtigt åbner døren. Medarbejderen er smilende, og spørger beboeren, om hun skal tage morgenmadsbakken ud. Beboeren ønsker at beholde den lidt endnu, og medarbejderen anerkender hurtigt dette, og undskylder forstyrrelsen.

#### Interview med beboere

Beboerne giver udtryk for at kunne lide medarbejderne, og at de synes, at medarbejderne er søde og rare. En beboer fortæller, at medarbejderne er *"almindelige og rare"*, og at medarbejderne er *"almindelige"* over for beboeren, hvortil beboeren ser tilfreds ud. En anden beboer siger; *"Jeg ville enormt gerne være mere sammen med min oprindelige familie, men man kan mærke, at de (medarbejderne) holder af deres arbejde"*. Beboeren smiler.

#### Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer en respektfuld og professionel tilgang til beboerne gennem en individuel tilpasset kommunikation. Nogle beboere er glade for en humoristisk og let tilgang, og andre beboere beroliges af fysisk berøring, som at holde i hånd eller en hånd på ryggen. Medarbejderne fremhæver desuden vigtigheden af øjenkontakt og nærvær samt anvendelse af et almindeligt sprog uden fagtermer i dialogen med beboere og pårørende.

Desuden beskriver medarbejderne et fokus på et imødekommende kropssprog og at møde beboeren med åbenhed og et smil. Dertil at udvise tålmodighed, være rolig, og at være bevidst om, at der ofte ikke skal stilles for mange spørgsmål.

Medarbejderne fremhæver kærlighed fra Tom Kitwood, og siger, at hvis medarbejderen møder beboerne med kærlighed, kan der vindes en høj arousal.

### Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt

Tilsynet vurderer, at medarbejderne viser en nærværende, imødekommende og individuel tilpasset kommunikation og adfærd i kontakten til beboerne. Det vurderes desuden, at beboerne giver udtryk for, at medarbejderne er rare og imødekommende. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne nuanceret kan redegøre for faktorer med betydning for kommunikationen med beboere med kognitive udfordringer.

## 3.8 Observationsstudie

### Data:

#### Kommunikation

##### Observationsstudie I - udførelse af hjælp til personlig plejen ved en medarbejder

Medarbejderen siger godmorgen til beboeren, som ligger i sin seng. Medarbejderen sætter sig på hug ved sengen, som er kørt ned i gulvhøjde, og taler med beboeren i øjenhøjde. Beboeren smiler ved gensynet af medarbejderen, og spørger; *"jeg kom i går ik?"*, hvortil medarbejderen siger; *"jo det gjorde du"*, og smiler til beboeren. Medarbejderen anvender løbende fysisk berøring i kontakten, og beboeren udviser tryghed ved f.eks. at tage medarbejderens hånd. Medarbejderen taler roligt og kortfattet, og informerer løbende beboeren om, hvad der skal ske, før plejeopgaven udføres, hvilket ses i overensstemmelse med beboerens behov. Medarbejderen fremstår under hele plejeforløbet nærværende, og møder beboeren, der hvor beboeren er. Beboeren siger på et tidspunkt; *"jeg er helt rundt på gulvet"* hvortil medarbejderen svarer, at det kan hun godt forstå, for beboeren er også lige vågnet, og de taler om, at man let kan være forvirret.

##### Observationsstudie II - af personlig pleje ved en medarbejder

Medarbejderen træder ind i boligen, og præsenterer sig med navn. Der hilses venligt på beboeren, og medarbejderen berører beboeren blidt på skulderen, og siger god morgen på en stille måde. Beboeren vågner, og siger godmorgen tilbage. Medarbejderen benytter beboerens navn, og holder øjenkontakt ved dialogen under hele plejeforløbet. Medarbejderen informerer løbende beboeren om, hvad der skal ske, før plejeopgaven udføres. Medarbejderen målretter samtalen til beboerens kognitive niveau. Beboeren bidrager ikke til megen dialog, men medarbejderen fortsætter omsorgsfuldt med at tale til beboeren, og medarbejderen er opmærksom på beboerens signaler og udtryk. I forbindelse med liftsituationen har medarbejderen en omsorgsfuld tilgang, og medarbejderen giver beboeren sin fulde opmærksomhed med beroligende ord, da beboeren viser mindre ubehag ved situationen.

#### Selvbestemmelse og medindflydelse

##### Observationsstudie I - udførelse af hjælp til personlig plejen ved en medarbejder

Medarbejderen fortæller beboeren, at hun vil gøre klar til at hjælpe beboeren ud af sengen, og beboeren tilkendegiver dette ved et nik og et smil. Undervejs i plejeforløbet fortæller medarbejderen, hvad der skal ske, og afventer kort for at observere beboerens reaktion, inden medarbejderen f.eks. vasker beboeren på ryggen.

Indimellem spørger beboeren; *"hvad skal jeg så?"*, og medarbejderen fortæller, hvad næste skridt er, hvilket beboeren virker tilfreds med.

Beboeren siger flere gange; *"det er godt, at jeg har dig"*.

##### Observationsstudie II - af personlig pleje ved en medarbejder

Beboeren kan ikke selv tage initiativ eller udtrykke ønsker og behov, men medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Det ses tydeligt, at beboeren kender rytmen og rutinen, og beboeren samarbejder nemt med medarbejderen. Medarbejderen er under forløbet opmærksom på at sikre beboerens autonomi ved at stille spørgsmål undervejs, såsom om beboeren er velbefindende. I forbindelse med forflytningen hjælper medarbejderen beboeren med at holde hænderne i remmene, så beboeren har en fornemmelse af at bidrage aktivt til situationen. Ved øvre pleje på badeværelset placeres beboeren foran spejlet, så beboeren kan se og følge med i barbering, tandbørstning med mere.

#### Rehabilitering

##### Observationsstudie I - udførelse af hjælp til personlig plejen ved en medarbejder

Beboeren har mange ressourcer, og støttes under hele plejeforløbet til at gøre mest muligt selv. På badeværelset varetager beboeren selv øvre hygiejne ved, at medarbejderen rækker beboeren våde vaskeklude, og fortæller, hvor beboeren skal vaske sig. Beboeren støttes til selv at tage øvre beklædning af og på, og beboeren guides til selv at trække sin ble og bukser op over knæene, hvorefter medarbejderen giver kompenserende hjælp. Ligeledes guides beboeren i at vaske hænder samt til at børste

tænder. Til sidst i plejeforløbet motiverer medarbejderen beboeren ved at fortælle, at beboeren snart skal have sin morgenkaffe.

#### Observationsstudie II - udførelse af hjælp til personlig plejen ved en medarbejder

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Beboeren har et meget nedsat funktionsniveau, så det er begrænset, hvad beboeren kan deltage i. Beboeren kan udføre små opgaver, som at holde i sengehesten, strække benene ud og læne sig frem og tilbage. Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer bl.a. ved, at medarbejderen tilbyder beboeren en klud, og siger; *"vil du selv have en klud til at vaske ansigtet?"* Medarbejderen ordner tandbørstning, og beboeren kan selv bede om at skylle munden og spytte ud.

#### **Organisering af arbejdet**

##### Observationsstudie I - udførelse af hjælp til personlig plejen ved en medarbejder

Medarbejderen gør tingene klar på badeværelset, og placerer hjælpemidlerne hensigtsmæssigt.

Plejen gennemføres på en hensigtsmæssig måde i forhold til beboerens behov og funktionsniveau. Beboeren hjælpes på badeværelset, hvor beboeren også får alenetid. Medarbejderen udfører sengeredning og lettere oprydning imens. Derefter får beboeren støtte til øvre og nedre pleje. Til sidst hjælpes beboeren over i sin kørestol, hvor beboeren hjælpes med mundpleje og hår.

Medarbejderens telefon ringer insisterende fire gange i træk med en høj ringetone. Medarbejderen lader telefonen ringe. På et tidspunkt spørger beboeren, hvad det er for noget, der ringer, og medarbejderen fortæller, at der er nogen, der vil snakke, men at de må vente. Ledelsen oplyser efterfølgende til tilsynet, at der opleves udfordringer med, at telefonerne forstyrrer. Ledelsen oplyser, at ringetonen ikke kan skues ned, og at det heller ikke er muligt at indstille, hvor længe telefonen må ringe. Udfordringerne har været drøftet med forvaltningen.

##### Observationsstudie II - udførelse af hjælp til personlig plejen ved en medarbejder

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar, og medarbejderen henter en bækkens stol, og placerer den ved sengen. Sengen stilles på skrå og i rette højde, så man nemt kan komme til at hjælpe fra begge sider af sengen. Remedier, såsom handsker, klude, sprit og skraldespand, er inden for rækkevidde. Medarbejderen sikrer sig at ikklæde sig de rette værnemidler, inden plejen påbegyndes. Liftet og liftstykket er placeret i nærheden. Forløbet gennemføres generelt på en hensigtsmæssig måde, indtil beboeren skal forflyttes fra bækkens stol til kørestol. Beboeren guides til at rejse sig ved håndtag på badeværelset, som er ved toilettet (MIA støtter). Beboeren prøver forgæves at rejse sig, og støder sit knæ ind på toilettet. Da det ikke er muligt for beboeren at rejse sig ved MIA støtterne, må beboeren lufte sig tilbage til sengen for at ordne nedre beklædning, og derefter for at blive liftet endnu en gang til kørestolen. Medarbejderen fortæller efterfølgende, at beboeren normalt kan samarbejde til denne forflytning. Tilsynet reflekterer efterfølgende med medarbejderen om, hvilke forflytningsredskaber der ville være hensigtsmæssige at anvende på badeværelset.

#### **Faglig udførelse**

##### Observationsstudie I - udførelse af hjælp til personlig plejen ved en medarbejder

Medarbejderen ifører sig indledningsvist engangsforklæde og engangshandsker, og udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. Medarbejderen skifter generelt handsker mellem urene og rene procedurer, bortset fra en enkelt gang, hvor medarbejderen ikke får skiftet handsker rettidigt, hvilket medarbejderen efterfølgende reflekterer med tilsynet omkring. Medarbejderen er helt klar over, at hun glemte det, og hun tilskriver forglemmelsen den unaturlige situation.

Beboeren hjælpes med nedre hygiejne på forsigtig vis, hvilket ses tilpasset beboerens behov.

Medarbejderen sørger for, at beboerens hud bliver grundigt tørret, så der forebygges hudproblematikker. Beboeren støttes til mundpleje, hvor medarbejderen sørger for at komme godt over til de bagerste tænder.

Medarbejderen forflytter beboeren via Sara Steady på en kontrolleret og rolig måde, hvor medarbejderen kort og præcist guider beboeren til forflytningen. Beboeren fremstår tryk under alle forflytninger.

### Observationsstudie II- udførelse af hjælp til personlig plejen ved en medarbejder

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekt skift af handsker gennem hele forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen, som udføres, jf. de hygiejniske retningslinjer. Dog bemærker tilsynet, at beboeren reagerer på, at vaskekludene er kolde, selv om medarbejderen advarer om, at de godt kan være lidt kølige. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejderen om, at kludene kan varmes i mikroovn eller alternativt kommes under hovedpuden ved plejens start, så de opnår en højere temperatur. Medarbejderen udviser opmærksomhed på beboerens værdighed, og afdækker intimområdet med et håndklæde. Medarbejderen er opmærksom på beboerens tørre hud i ansigtet efter barbering, og der smøres med creme. Påklædning til øvre krop foregår på badeværelset foran spejlet, så beboeren kan følge med. Da beboeren er færdig med plejen, og er forflyttet til sin kørestol, sikrer medarbejderen, at der er fodstøtter på kørestolen, og at fødderne er placerede korrekt. Til sidst spørger medarbejderen, om beboeren føler sig klar til at komme ud i fællesspisestuen.

### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved begge observationsstudier sikrer en venlig, rolig og individuel tilpasse kommunikation og kontakt til beboerne. Det vurderes desuden, at der ved begge studier er et nærværende samarbejde mellem medarbejderen og beboeren, hvor beboeren sikres selvbestemmelse og medinddragelse, og hvor plejen leveres med en rehabiliterende tilgang med fokus på beboerens aktive deltagelse. Dertil vurderes det, at medarbejderne generelt organiserer plejen hensigtsmæssigt, men at medarbejderens telefon ringer flere gange i træk under det ene observationsstudie. Dertil er det tilsynets vurdering, at de hygiejniske retningslinjer generelt overholdes, fraset i et tilfælde, hvor medarbejderen ikke skifter handsker rettidigt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt udfører forflytningerne på faglig korrekt vis, men at der i henhold til det ene observationsstudie skal laves en afklaring af rette forflytningsredskab.

## 3.9 Organisatoriske rammer

### Data:

#### Interview med ledelsen

Leder sikrer driften i tæt samarbejde med fire afdelingsledere med ansvar for bofællesskaberne, fagstab med udviklingssygeplejerske, terapeuter, pædagoger og køkken- og serviceleder.

Kvalitetsarbejdet er organiseret i alle bofællesskaberne med forskellige nøglepersoner, bl.a. Nexus-nøglepersoner, enkelte både i dag- og aftenvagter.

På de daglige morgenmøder koordineres og aftales, hvilket behov for fagmedarbejdere der er i de respektive bofællesskaber. Der arbejdes med beboerkonferencer, som er planlagt ½ år frem, og de afholdes desuden ad hoc, hvis og når der opstår situationer, som kræver dette. Der arbejdes ikke med systematik i forhold til, at alle beboere kommer på konference.

Ledelsen vil, med fokus på nærvær og psykologisk tryghed, sikre, at medarbejderne har mod på at op-søge både ledelse og stab. Medarbejdernes trivsel har en afsmittende effekt på beboerne, og det kan bidrage til forebyggelse af BPSD-belastning ved beboerne. Ledelsen har valgt, at hver gruppe har en "VV" (volds-videns-person), der er en medarbejder med viden og kompetence til at arbejde med voldsforebyggelse tæt på hverdagen. Ledelsen har fokus på 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 sammen med deres leder. Der er supervision på tilsynsdagen for et bofællesskab.

Der arbejdes med triage ved fysisk tavle, hvor der anvendes en farvet brik. Der anvendes ligeledes en, BPSD-brik. Bakkegården afventer implementering af en elektronisk tavle til efteråret, hvor Nexus kommer på, og hvor det er meningen, at triage skal registreres.



### Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, hvordan beboernes behov drøftes i forbindelse med overlap mellem vagterne og ved dagligt morgen- og formiddagsmøde. Desuden afholdes der jævnlige beboerkonferencer, hvor det altid er muligt at melde en akut beboerkonference ind ved behov. Alle nye beboere tages op på beboerkonference cirka en måned efter indflytning. Derudover mener medarbejderne ikke, at der er noget system for, at beboerne kommer på beboerkonference, medmindre der observeres mistrivsel. Ved beboerkonferencen deltager også køkken, fysioterapeut og musikterapeut.

Medarbejderne beskriver en løbende kompetenceudvikling, bl.a. modtager medarbejderne jævnligt undervisning af en sygeplejerske eller lægen i huset. Dertil kan medarbejderne anmode om kurser, og de oplever, at disse godkendes.

Medarbejderne indkaldes til jævnlige personalemøder, hvor voldsforebyggelse (VV), Eden og forflytninger altid er på dagsordenen. Flere gange om året afholdes refleksionsdage, som anvendes til fordybelse i tillært viden.

### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt

Tilsynet vurderer, at ledelsen har et målrettet fokus på Bakkegårdens organisering, struktur og medarbejdernes kompetencer. Tilsynet vurderer, at ledelsen er i en kontinuerlig proces ift. sikring af demensfaglighed, og at de konstruktivt arbejder for at sikre medarbejdernes psykologiske tryghed ved bl.a. VV-nøglepersoner og supervision. Det er dog tilsynets vurdering, at der forekommer mindre udviklingsområder i forhold til kadencen og systematikken for beboerkonferencer.

Det vurderes, at medarbejderne oplever, at de er kompetente i arbejdet, og medarbejderne oplever tilstrækkelige muligheder for uddannelse, vidensdeling og fordybelse. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad er orienterede om interne procedurer, og de viser indsigt i fagområder, sin er gældende for målgruppen.

## 3.10 Tværfagligt samarbejde

### Data:

#### Interview med ledelsen:

Til dagligt er der en tværfaglig stab med udviklingspsygeplejerske, der koordinerer og har overblikket, sygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter, musikterapeut, pædagoger og en oplevelsesmager. Desuden er der hurtig adgang i kommunen ift. hjælpemidler, og dygtige fagpersoner, som gerne vejleder i forhold til behov. Dertil er der tre faste plejehjemsleger tilknyttede.

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.

Ledelsen fremhæver tillige et tilløb af lønnede ungarbejdere. Der er en til to tilknyttet i alle bofællesskaber. Ungarbejderne anses som vigtige ambassadører for fagområdet.

#### Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde på Bakkegården, som er en integreret del af hverdagen. Der er faste møder i løbet af dagen, hvor der sparres tværfagligt om observationer fra morgenplejen. Det er både observationer omhandlende forværring og forbedring af en beboers tilstand. Det er altid muligt at få fat i sygeplejerskerne, og det opleves, at de selv er opsøgende.

Fysioterapeuten inddrages bl.a. omkring forflytninger, og ergoterapeuten sparres der f.eks. med i forhold til dysfasi og sansestimulering.

Medarbejderne tilbydes supervision med en ekstern psykolog. Alle medarbejderne i et bofællesskab deltager to timer pr. gang. Der vælges et til to temaer, f.eks. forventningsafstemning med pårørende,

håndtering af uadadreagerende adfærd og splitting. Supervisionen fokuserer på det psykiske arbejdsmiljø. Medarbejderne oplever, at supervisionen styrker samarbejdet såvel den enkelte medarbejder. Medarbejderne beskriver, at de efter supervision føler sig mere samlet som kollegagrupper, de oplever en højere grad af åbenhed og tillid.

#### **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.

Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne beskriver et godt fungerende og tilgængeligt tværfagligt samarbejde, og 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 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 ressourcer, 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.