



Tilsynsrapport Brøndby Kommune

Social- og Sundhedsforvaltningen
Ældrecentret Nygårds Plads

Uanmeldt tilsyn
April 2022

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 tilbuddet.

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. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Margit Kure
Senior Manager
Mobil: 2429 5072
Mail: mku@bdo.dk
Projektansvarlig

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. GENERELLE OPLYSNINGER

Oplysninger om ældrecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecentret Nygårds Plads, Nygårds Plads 30-32, 2605 Brøndby
Leder: Marianne Strømsted
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven
Antal boliger: 101 plejeboliger. Desuden rummer ældrecentret 24 midlertidige boliger, der ikke indgår i tilsynet.
Dato for tilsynsbesøg: Den 20. april 2022 (Tilsyn vedrører 2021)
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Centerleder, tre afdelingsledere, en udviklingssygeplejerske og en kvalitetsygeplejerske.
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ældrecentrets ledelse• Tilsynsbesøg hos tre borgere• Gruppeinterview med fire medarbejdere• Gennemgang af dokumentation for tre borgere i forhold til Serviceloven
Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. UANMELDT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Brøndby Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecentret Nygårds Plads. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Ældrecentret Nygårds Plads er et særdeles velfungerende ældrecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Brøndby Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dog vurderes det, at der er enkelte mangler i dokumentationen.

Tilsynet vurderer, at pleje, omsorg og praktisk støtte, som borgerne modtager på ældrecentret, leveres med høj faglig kvalitet. Ældrecentret har fokus på kerneopgaven, herunder at der også arbejdes systematisk med sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser. Ligeledes vurderes det, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og borgerne oplever at have indflydelse på eget liv. Borgerne er meget tilfredse med mad og måltider og de tilbudte aktiviteter.

Det vurderes, at der på ældrecentret er en imødekommende kultur, hvor medarbejderne har en feedback kultur i forhold til uhensigtsmæssig kommunikation

Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, hvilket blandt andet har ændret ældrecentrets praksis i forhold til rengøring, herunder at der efter aftale med borgerne er indkøbt nye luftrensere. Derudover redegør ledelsen for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx "I Sikre Hænder", demensrejseholdets metoder, idrætsaktiviteter og målrettet kompetenceudvikling.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der i forhold til dokumentationspraksis er enkelte mangler under generelle oplysninger, fx oplysninger om mestring, motivation, ressourcer og livshistorie, samt at der ikke fremgår indsatsmål.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat arbejder fokuseret med dokumentationspraksis og sikrer fyldestgørende generelle oplysninger, samt at der oprettes indsatsmål.

AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Ældrecentret er ifølge aftale med Brøndby Kommune varslet om tilsynsdatoen to dage forinden. Ledelsen oplyser, at de har et konstant fokus på dokumentationspraksis, herunder at øge medarbejdernes kompetencer, hvor der er særligt fokus på, at få aften- og natmedarbejdernes kompetencer opgraderet. I forhold til opfølgning på borgernes ernæringsmæssige tilstande er der fokus på at følge klinisk vejledning, tilpasset borgernes individuelle behov/ønsker. Som opfølgning på urinlugt i en konkret bolig er der indkøbt nye madrasser til alle, og efter aftale med borgerne er der indkøbt nye luftrensere. Derudover er der sat et generelt fokus på kontinensproblematikker og pædagogiske indsatser.

Som et ekstra tiltag er alle boliger efter aftale med borger/pårørende gennemgået med henblik på oprydning og hygiejnisk standard. Fremadrettet er der indført audit på rengøringsstandard i to boliger årligt i forhold til pladsforhold mm. i boligerne. Endelig er der en gang om året eftersyn med AMiR, kontaktperson og afdelingens rengøringsansvarlige med fokus på APV og faldforebyggelse.

Processen med implementering af "I sikre hænder" pågår fortsat, hvor de enkelte afdelinger implementerer forskudt af hinanden. Ledelsen tilkendegiver, at projektet og processen giver god energi, blandt andet fordi det bibringer struktur og meningsfulde arbejdsgange, hvor det samtidig kræver konstant ledelsesmæssig bevågenhed at fastholde de forskellige værktøjer. Demensrejseholdets metoder følger fast struktur med fokus på faglighed, borgernes trivsel og personcentreret omsorg. Ældrecentret arbejder systematisk med triagering i alle vagtlag, hvor de arbejder intensivt på forståelsen og anvendelsen af de forskellige triageringsniveauer, og de anvender triagering som et dynamisk værktøj.

Ældrecentret er blevet idrætscertificeret, hvor aktivitetsmedarbejderne er nøglepersoner. I forbindelse med certificeringen er nøglepersonerne undervist. Formålet er at skabe mere bevægelse i dagligdagen for borgerne på ældrecentret. Ældrecentrets frivillige indgår som et stort aktiv i indsatsen.

Ledelsen oplyser, at der har været en enkelt klagesag i forhold til overgang mellem sektorer. Klagen er håndteret. Ifølge ledelsen tilskrives klagen manglende viden i sygehusregi i forhold til gældende samarbejdsaftale med Regionen.

2.3 OPFØLGNING

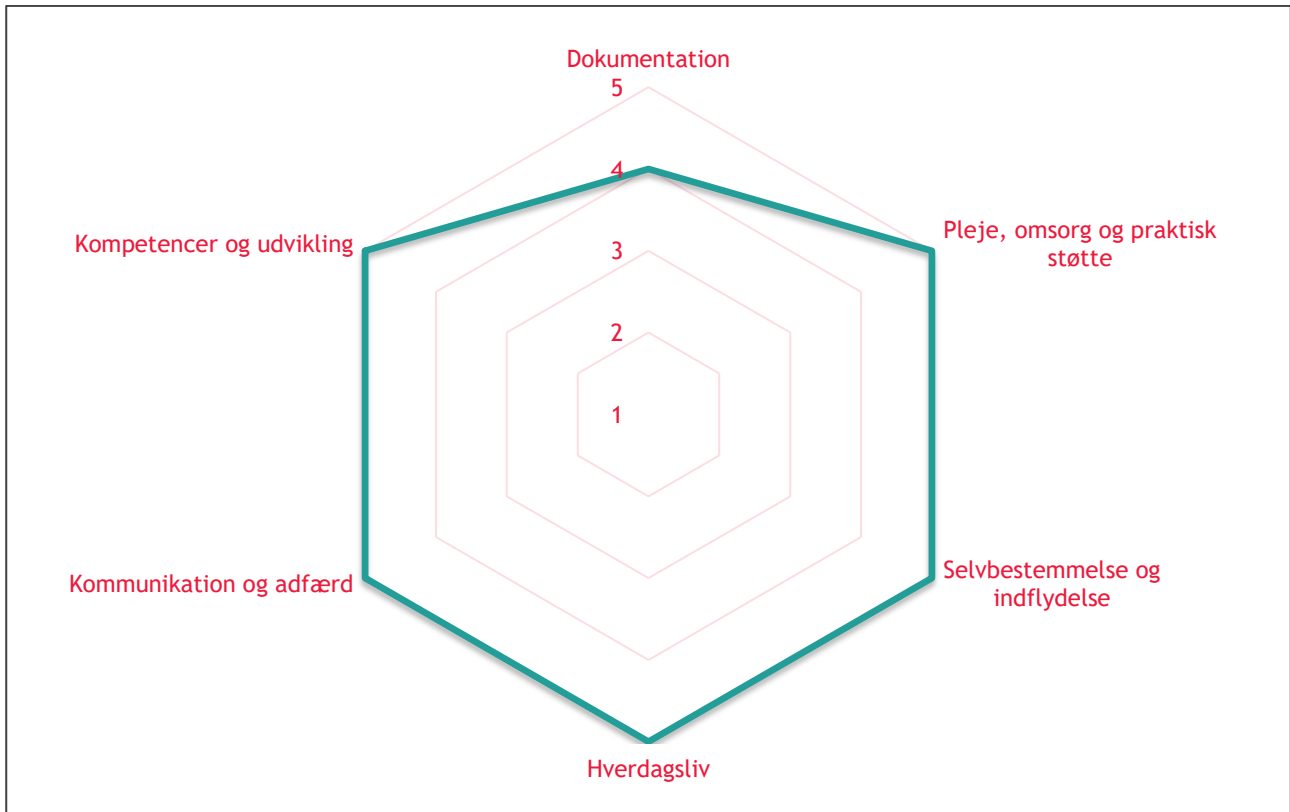
Opfølgning

Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, hvilket blandt andet har ændret praksis i forhold til rengøring, herunder at der efter aftale med borgerne er indkøbt nye luftrenser. Derudover redegør ledelsen for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, blandt andet med "I sikre hænder", demensrejseholdets metoder, idrætsaktiviteter og målrettet kompetenceudvikling.

2.4 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår centret en score fra 1 til 5, hvor 5 er den bedste. En grafisk figur indikerer, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Jo flere høje scorere, tilbuddet opnår, jo større bliver figuren, og dermed kvaliteten.

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Gennemgang af dokumentation</u></p> <p>Dokumentationen fremstår med en høj faglig og professionel standard og med få mangler. Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, dog kunne ressourcer, mestring og motivation og livshistorie udfoldes yderligere. Der er funktionstilstande med indsatser og handlingsanvisninger, men der arbejdes ikke med indsatsmål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, og døgnrytmeplanen er systematisk opbygget med borgers og medarbejders indsats. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses relevante målinger, borgerne er triagerede, og der er dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR.</p> <p><u>Interview med medarbejderne</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis.</p>

	<p>Der er klar ansvarsfordeling, og der er implementeret instrukser. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres, samt at døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes, fx på beboerkonferencer, og når der ellers er ændringer. Derudover er der hver tredje måned planlagt opfølgning.</p> <p>Medarbejderne kender og følger GDPR-regler, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne, og oplyser, at der hvert andet år en obligatorisk test.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgerne</u></p> <p>Borgerne oplever, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, herunder den praktiske støtte, som svarer til deres behov. De tilkendegiver alle, at de på hver deres måde er aktive i hverdagen, fx er der en borger, der selv rydder op og tørrer støv af, og en borger klarer selv den daglige personlige pleje. Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af ydelserne. Borgerne oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, og borgerne er generelt meget trygge, dog er der en borger, der efterspørger hjælp til kompressionsbehandling, som borger angiveligt ikke får rettidigt.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, og hjælpemidler er rengjorte.</p> <p><u>Interview med medarbejderne</u></p> <p>Pleje og omsorg leveres med en særdeles høj faglig kvalitet med et rehabiliterende sigte og med fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Medarbejderne redegør med faglig refleksion for, hvordan opgaverne fordeles ud fra kompleksitet, kompetencebehov og kontinuitet. Alle opgaver fremgår på køreliste, hvor der ligeledes noteres særlige opmærksomhedspunkter, og på hver afdeling er der en medicinsansvarlig medarbejder om dagen. Der arbejdes med faste tilgange og metoder, herunder anvendelse af TOBS og triagering med triagemøde i alle vagtlag. Ligeledes indgår beboerkonference som et systematisk værktøj, rehabilitering er naturligt integreret og indtænkes ved, at borgerne inddrages mest muligt. Indsatsen understøttes af ældrecentrets ergoterapeut. De praktiske opgaver/rengøring i boligen løses af en fast serviceassistent på hver afdeling.</p> <p>Tilsynet er efterfølgende oplyst, at borger, der efterspørger kompressionsbehandling, bliver tilbudt dette, samt at der pågår en løbende dialog med borger omkring hjælpen.</p>
<p>Tema 3: Selvbestemmelse og indflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgerne</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med at bo på ældrecentret, og de oplever at have indflydelse på hverdagen og eget liv, f.eks. pleje og omsorg. Borgerne udtrykker, at de selv bestemmer i hverdagen, og at det bedste er, at de har deres egen lejlighed og fulde frihed og kan færdes frit, uden at skulle spørge om lov. Ligeledes nævner en borger, at der altid er lydhørhed, når borgeren henvender sig på kontoret.</p>

	<p><u>Interview med medarbejderne</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de sikrer borgernes indflydelse og selvbestemmelse, hvor der i forbindelse med indflytningssamtalen sker en gensidig forventningsafstemning, hvor også de pårørende inddrages, fx omkring borgernes livshistorie. En værdig afslutning på livet drøftes enten ved indflytningssamtalen eller senere i forløbet, når borger/pårørende er parat til det.</p>
<p>Tema 4: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Mad og måltid</p> <p><u>Interview med borgerne</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med mad og måltider, fx udtrykker en borger, at maden er veltillavet og varieret, og at de gør det godt i køkkenet. En anden borger fortæller, at maden næsten er for god, og at maden kan give anledning til, at de tager på i vægt. Borgeren fortæller samtidig, at det altid er muligt at få særkost, hvis det er det, man ønsker. Borgerne vælger at spise i fællesskabet, og de er meget tilfredse med, at der er faste pladser, så de kender de borgere, som de sidder ved bord med.</p> <p><u>Interview med medarbejderne</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. Det planlægges, hvem der har hvilke opgaver ved måltidet, og der er pædagogisk måltid. Der er fokus på borgernes individuelle behov, herunder at borgernes sociale behov understøttes tilpas. Ældrecentret har fokus på opfølgning på borgernes ernæringstilstande med fast praksis for opfølgning med vægtkontrol og EVS(ernæringsscreening). Der er fast samarbejde med kostfaglige medarbejdere, som deltager i triagemødet en gang om ugen. Ved utilsigtet vægtændring iværksættes tværfaglig indsats, hvor der blandt andet kan henvises til dysfagi-udredning ved ergoterapeut fra træningsenheden.</p> <p>Et aktivt miljø</p> <p><u>Interview med borgerne</u></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med aktiviteter, og borgerne fortæller om en række forskellige tiltag. En borger nævner fx gymnastik, og beskriver minutøst, hvordan træningen foregår med ”de nye kort” (et element fra idrætscertificeringen), og en anden borger glæder sig til at komme i haven, hvor der er havearbejde og hygge. Særligt de to af borgerne refererer til, at de dagligt kommer udendørs på gå-/køreture.</p> <p><u>Interview medarbejderne</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de understøtter borgerne i at deltage i aktiviteter, og at de tager afsæt i borgernes ønsker. Der arbejdes systematisk med indflytningssamtaler og livshistorie, fx har de ”hjemmebesøg” hos den enkelte borger sammen med den aktivitetsmedarbejder, der er tilknyttet i den enkelte afdeling. Borgernes ønsker til aktiviteter dokumenteres, og i den daglige planlægning indarbejdes de aktiviteter, som borgerne skal deltage i, fx indrettes plejeopgaverne, så borgerne er klar til at deltage, og det sikres, at der er medarbejdere, der kan følge borgerne, hvis der er behov for dette.</p>

<p>Tema 5 Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgerne</u></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og de oplever en god kommunikation og respektfuld adfærd. Borgerne nævner, at der er plads til venskabelige drillerier, og en borger fremhæver særligt, at medarbejderne spørger til, hvordan borgeren har det, og om hvad borgeren har deltaget i osv. Ligeledes tilkendegiver borgerne, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og for deres personlige grænser.</p> <p><u>Interview med medarbejderne</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de har fokus på en individuel tilgang til borgerne, og de arbejder med livshistorie. Der er fast praksis for indflytningssamtaler og inddragelse af pårørende, og hvor der er særlige behov, oprettes der handlingsanvisning. Medarbejderne vægter at møde borgerne professionelt og være nærværende i mødet med dem. Medarbejderne fortæller, at de anvender demensrejseholdets metoder, blandt andet med perspektivskifte og ved at være inviterende, hvor det samtidigt er vigtigt at vurdere mængde og type af stimuli, som den enkelte borger kan kapere. Medarbejderne tilkendegiver, at professionel kommunikation og adfærd løbende italesættes, og at der er fælles refleksioner med en god feedback kultur.</p> <p><u>Observationer</u></p> <p>Under rundgang på ældrecentret og under interview med medarbejderne observeres en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.</p>
<p>Tema 6 Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med leder</u></p> <p>Ledelsen redegør for, at medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat og består af sygeplejersker, social- og sundhedsmedarbejdere, terapeuter, kostfaglige medarbejdere og serviceassistenter. Alle medarbejdere er faglærte. Aktuelt har ledelsen sammen med sygeplejerskerne defineret det kliniske lederskab med beskrivelse af de respektive funktioner med tilhørende undervisningsforløb. Næste skridt er, at social- og sundhedsassistenterne tilsvarende arbejder med det kliniske lederskab inden for deres kompetenceområde. Overordnet er der i kommunen udarbejdet "Indsatskatalog 2022" for ydelser efter Sundhedsloven for at sikre, at alle borgere bevilges den rette indsats, og at opgaven udføres af medarbejdere med relevante sundhedsfaglige kompetencer.</p> <p>Alle medarbejdere gennemgår obligatorisk ABC-demens samt undervisning i demensrejseholdets metoder. For nye medarbejdere og studerende er dette en fast del af introduktionsperioden.</p> <p>Som et nyt tiltag har ældrecentret etableret et "simulationsrum - "det tredje læringsrum", hvor der er mulighed for færdighedstræning i forhold til instrumentelle opgaver. Elever og studerende gennemgår et fast program med 12 forskellige scenarier.</p> <p><u>Interview med medarbejderne</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for et godt tværfagligt samarbejde med gode sparringsmuligheder både i daglig praksis og i de forskellige mødefora med ergo- og fysioterapeuter og andre tværfaglige samarbejdspartnere.</p>

	<p>Alle medarbejdere er gode til at bruge hinandens kompetencer - også på tværs af afdelinger og fagligheder - både til borgernære opgaver og til oplæring i nye opgaver. Ligeledes opleves der gode muligheder for at komme på kursus, hvor ledelsen er lydhør. Der arbejdes systematisk med kompetenceprofiler og kompetencekort.</p>
--	---

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Brøndby Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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

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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.