

Tilsynsrapport Brøndby Kommune

Social- og Sundhedsforvaltningen
Ældrecenter Gildhøjhjemmet

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 den 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 plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Gildhøjhjemmet, Brøndby Møllevej 25, 2605 Brøndby
Leder: Anette Falk
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven
Antal boliger: 73 plejeboliger og 10 rehabiliteringspladser
Dato for tilsynsbesøg: Den 20. april 2022 (Tilsyn vedrører 2021)
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Centerleder, to afdelingsledere, leder af køkken og rengøring samt udviklingssygeplejerske.
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ældrecentrets ledelse• Tilsynsbesøg hos tre borgere og en pårørende• Gruppeinterview med fire medarbejdere• Gennemgang af dokumentation, jf. Serviceloven, for tre borgere
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: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. UANMELDT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Brøndby Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Gildhøjhjemmet. 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 Gildhøjhjemmet er et 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. Dokumentation fremstår med en høj faglig og professionel standard med enkelte mangler.

Tilsynet vurderer, at pleje, omsorg og praktisk støtte, som borgerne modtager på ældrecentret, leveres med en høj faglig kvalitet. Ældrecentret har fokus på kerneopgaven, herunder at der arbejdes struktureret og systematisk med sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser. Borgerne er generelt meget tilfredse med hjælpen, hvor en borger dog indimellem oplever svingende kvalitet, når hjælpen leveres af afløsere. En pårørende udtrykker usikkerhed om, hvem den pårørende skal kontakte ved behov for opfølgning.

Det vurderes, 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.

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 arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. fuld implementering af forbedringsprogrammet "I sikre hænder" og etablering af et velfungerende lederteam.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til centrets fremadrettede udvikling:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der mangler dokumentation for de borgere, som ikke ønsker systematisk vejning.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter og følger op på, hvor og hvordan det dokumenteres, når borgere ikke ønsker systematisk vejning.
Tilsynet bemærker, at en borger oplever afløsere, som ikke i tilstrækkelig grad tager hensyn til borgernes fysiske begrænsninger og funktionsnedsættelse ved mobilisering.	Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at afløsere introduceres grundigt til de borgere, de skal varetage plejen for.
Tilsynet bemærker, at en pårørende er usikker på, hvem den pårørende skal henvende sig til ved behov for opfølgning.	Tilsynet anbefaler ledelsen at drøfte, hvordan de udbreder kendskabet til borgernes kontaktperson til de pårørende.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår

Ledelsen oplyser indledningsvist, at centerleder og flere afdelingsledere er nyansatte fra årsskiftet og senere, og ledergruppen prioriterer derfor at få etableret et velfungerende lederteam. Der afholdes ugentlige ledermøder, og der er igangsat et lederudviklingsforløb med fælles lederdage. For at styrke en fælles forståelse og samarbejde i lederteamet arbejdes der med ugentlig trivselsmåling. Der er ligeledes deltagelse af to ledere, når der afholdes en svær samtale for at støtte og sparre med hinanden. For at sikre en forståelse i medarbejdergruppen for dette, blev det forud drøftet på MED-udvalgsmøde. Ved nyansættelser i ledergruppen er der etableret en on-boarding ordning med mentor og faste opfølgningssamtaler.

Der er iværksat en række udviklingstiltag på ældrecentret og planlagt et seminar for alle medarbejdere i efteråret, som har fokus på det fremadrettede samarbejde og udviklingen på Gildhøjhjemmet.

Ældrecentret arbejder med forbedringsprogrammet "I sikre hænder" og har med variation i de enkelte afdelinger implementeret alle fire pakker, medicin, fald, tryksår og ernæring. Der arbejdes dagligt med systematisk triagering med deltagelse af sygeplejerske, og på de månedlige beboerkonferencer deltager en demenskonsulent. Der arbejdes målrettet med UTH, og der foretages systematisk opfølgning i de enkelte afdelinger.

Borgerens ernæringsstilstand følges via fast månedlig vejning, og de kostfaglige medarbejdere på ældrecentret deltager på møder og samarbejder med plejen. Ældrecentrets produktionskøkken har som et nyt tiltag igangsat et projekt med bæredygtighed og økologi sammen med kommunens andre ældrecentre for at reducere madspild og styrke økologien.

Ældrecentret har løbende møder i deres bruger- og pårørenderåd, hvor center- og køkkenleder deltager. Leder oplyser, at der ikke har været skriftlige klager det seneste år.

2.4 OPFØLGNING

Opfølgning

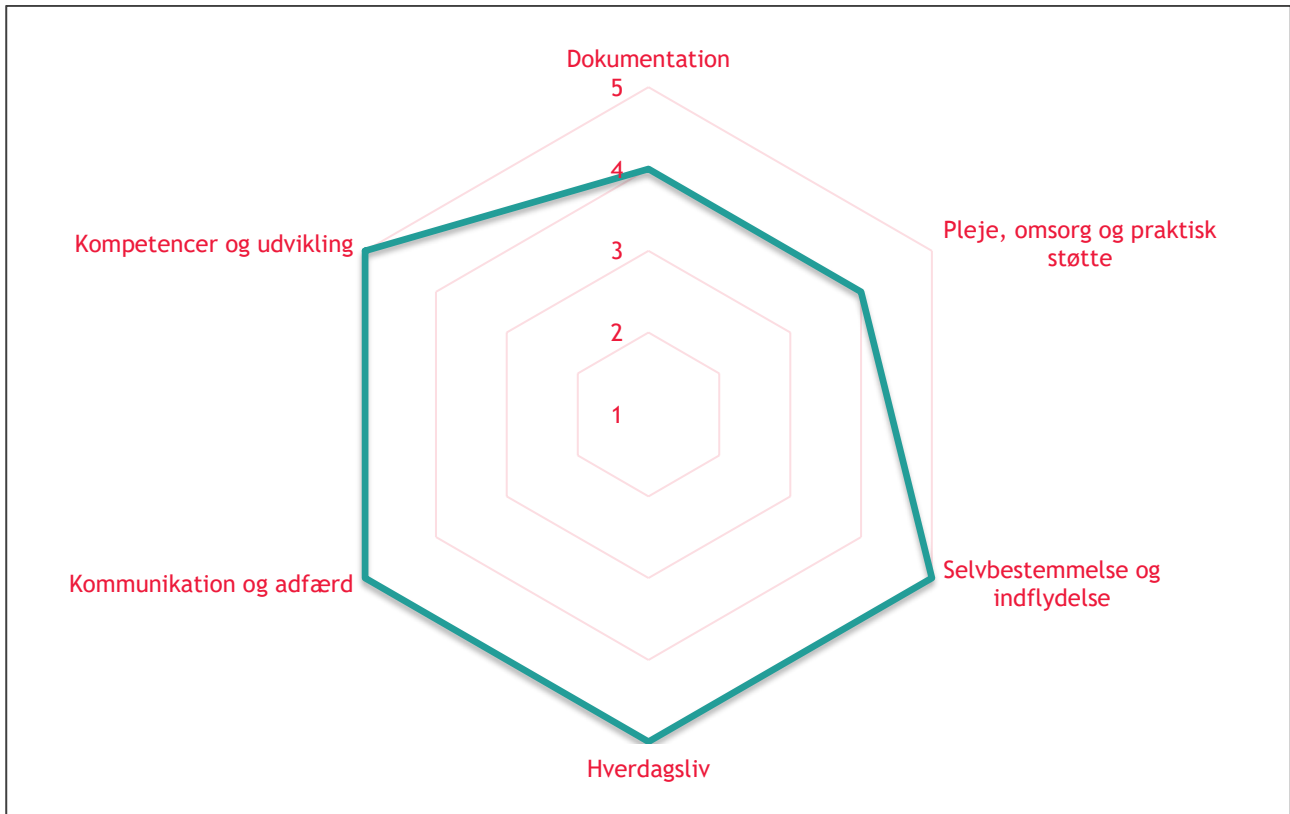
Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, hvilket blandt andet gav anledning til ændringer i praksis i form af udarbejdelse af instruks på pædagogisk måltid og adgang til Nexus og køreliste for rengøringsmedarbejderne.

Derudover redegør leder for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx fuld implementering af forbedringsprogrammet "I Sikre Hænder".

2.5 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.



2.6 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 har få mangler. Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende. På alle borgere er der generelle oplysninger med ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Der er opdaterede helbredsoplysninger fraset på en borger. Der er funktionstilstande med indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, og 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 dokumentation for systematisk opfølgning på vægt hos to borgere, men hvor dette mangler hos én borger. Det oplyses, at disse borgere ikke ønsker systematisk vejning, hvilket dog ikke er dokumenteret. Borgerne er triagerede.</p> <p><u>Medarbejderinterview</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 en klar ansvarsfordeling, hvor blandt andet kontaktpersonen er ansvarlig for at udfylde døgnrytmeplanen. Medarbejderne redegør for, at alle er ansvarlige for, at der løbende dokumenteres, samt at døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes, f.eks. med oprettelse af opgaver i Nexus. Sygeplejersken fortager ligeledes opfølgning, og giver tilbagemelding på manglende opdatering. Uuddannede afløsere har adgang, men dokumenterer ikke i Nexus, og afløserne giver deres tilbagemelding til anden medarbejder. Der dokumenteres tidstro på telefoner, fx for udlevering af medicin, og der er pc til rådighed.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Borgerinterview</u></p> <p>Borgerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og de er meget tilfredse med hjælpen. Borgerne fortæller, at de har indflydelse på hjælpen, og at de får hjælpen som aftalt, hvor en borger fremhæver vigtigheden af at få sin medicin til tiden. Alle borgerne fortæller, at de deltager i de daglige opgaver, fx den daglige personlige pleje. Alle borgerne oplever, at det generelt er faste, kendte ansigter, som kommer hos dem, men at der også kommer afløsere, som generelt kender til opgaverne. En borger giver udtryk for at der er afløsere, som ikke i tilstrækkelig grad tager hensyn til borgerens fysiske begrænsninger og funktionsnedsættelse ved mobilisering. En pårørende udtrykker at savne en fast medarbejder, som den pårørende kan kontakte ved behov. Borgerne er alle meget trygge ved den samlede indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Alle borgere er tilfredse med rengøringsstandarden, og en borger tilkendegiver at sørge for, at der er ryddeligt i boligen på rengøringsdagen.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Borgerne er velsoignerede. Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte.</p> <p><u>Medarbejderinterview</u></p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør for, at ældrecentret arbejder på at skabe tryghed i plejen og støtte gennem den daglige planlægning, hvor borgerne fordeles ud fra deres kompleksitet og kompetencebehov. Kontinuiteten sikres med kontaktpersonsordning, og borgernes ønsker og vaner samt aftaler dokumenteres i døgnrytmeplanen. Der er fælles morgenmøde i de enkelte afdelinger med oplæsning af det seneste døgn observationer på storskærm, og hvor der ligeledes foretages en fordeling af dagens opgaver. Der arbejdes med systematisk triagering med daglig deltagelse af sygeplejerske og ad hoc deltagelse af træningsterapeut, kostfagligt personale, omsorgstandplejen og evt. ældrecentrets læge. Mødefunktionen er stramt styret, og tovholderfunktionen går på skift blandt medarbejderne. Desuden arbejdes der med demensrejseholdets principper med månedlige strukturerede beboerkonferencer. Demenskonsulenten er opsøgende og kommer ofte rundt i de respektive afdelinger for at give sparring og rådgivning til medarbejderne. Medarbejderne redegør for, at hverdagsrehabilitering er integreret i den daglige opgaveløsning, hvor de motiverer, støtter og guider borgerne til at bevare deres færdigheder. Ved behov kontaktes træningsafsnittet for sparring og vejledning.</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><i>Borgerinterview</i></u></p> <p>Borgerne er meget glade for at bo på ældrecentret, og en borger udtrykker, at det er godt sted, hvor man bliver behandlet ordentligt. En borger savner sin egen bolig, men udtrykker, at det er et fint sted at bo. Borgerne har i høj grad indflydelse på eget liv og døgnrytme, som afspejler deres egne ønsker og rutiner, og på deres deltagelse i aktiviteter.</p> <p><u><i>Medarbejderinterview</i></u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og indflydelse. Medarbejderne tager afsæt i borgernes individuelle ønsker og behov, og der anvendes faglige metoder, fx demensrejseholdets principper. Der arbejdes med indflytningssamtaler, hvor også de pårørende inddrages, og i demensafsnittet har de opstartet en proces, hvor de indkalder pårørende til opfølgingsmøde en gang årligt. Ved indflytning varetager kontaktpersonen plejen af borgeren i den første periode, blandt andet for at få indsamlet borgerens livshistorie.</p> <p>Der afholdes beboer-/pårørenderådsmøder i alle afdelinger. De kostfaglige medarbejdere går runder i afdelingerne for at spørge ind til borgernes ønsker til menuvalg. Derudover afholdes der månedligt møde i madudvalget.</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><i>Mad og måltid</i></p> <p><u><i>Borgerinterview</i></u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med maden og madens kvalitet. Borgerne oplever, at der er et varieret udbud, og at de selv har indflydelse på, hvor de indtager deres mad. En borger sætter stor pris på at kunne følge den ugentlige menuplan i bladet; Beboernyt. Anden borger fremhæver det gode selskab, og at der er flere at tale med ved bordet.</p> <p><u><i>Interview medarbejdere</i></u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. Medarbejderne er undervist i principperne for det gode måltid, og de har særlig opmærksomhed på borddækningen, fx farver og borgernes placering. Medarbejderne har pædagogiske måltider, og motiverer og støtter borgerne under måltidet.</p> <p>Alle borgerne tilbydes vejning en gang hver måned eller efter behov. Ved utilsigtet vægtændring samarbejdes der tværfagligt, fx samarbejdes der med køkkenet om særkost, og ved mistanke om dysfagi kan ergoterapeut inddrages.</p> <p><i>Et aktivt miljø</i></p> <p><u><i>Borgerinterview</i></u></p> <p>Borgerne oplever en god stemning og et aktivt miljø. En borger deltager ikke i aktiviteter, men borgeren keder sig bestemt ikke, hvor anden borger deltager i de aktiviteter, borgeren har lyst til.</p>

	<p>Fx fortæller borgeren om en fantastisk oplevelse dagen forinden med sang, kaffe og hygge. Samme borger hygger sig ligeledes med egne aktiviteter i boligen. En borger, som tidligere har deltaget i aktiviteter, foretrækker at blive i egen bolig på grund af sin tiltagende fysiske svækkelse.</p> <p><u>Medarbejderinterview</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at de støtter og motiverer borgerne til at deltage i aktiviteter. Aktivitetsafdelingens medarbejdere planlægger og afholder aktiviteter, og der udleveres ugentligt en liste, som også indeholder visuelle illustrationer over ugens aktiviteter til borgerne. De borgere, som ikke magter fællesskabet, tilbydes en-til-en aktivitet af enten aktivitetsmedarbejder eller af medarbejdere og elever i afdelingen.</p>
<p>Tema 5 Kommunikation og adfærd Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Borgerinterview</u></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og de tilkendegiver, at medarbejderne er søde, og en borger udtrykker, at alle taler pænt og ordentligt. Medarbejderne opleves som omsorgsfulde, hjælpsomme og imødekommende. Alle borgere oplever at blive respekteret.</p> <p><u>Medarbejderinterview</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser. Den individuelle tilgang sikres gennem dialog med borgerne/pårørende og kendskabet til borgernes ønsker og vaner. Medarbejderne møder borgerne ligeværdigt med godt humør og en munter tone, og de vægter tiden til aktivt at lytte til borgerne. Medarbejderne udtrykker, at der er kommet mere åbenhed i medarbejdergruppen, og at de er blevet gode til at give hinanden konstruktiv feedback på uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Under rundgang på ældrecentret og ved interviews med medarbejderne observeres en respektfuld og anerkendende kommunikation.</p>
<p>Tema 6 Kompetencer og udvikling Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Leder interview</u></p> <p>Leder redegør for, at ældrecentret er opdelt i fire afdelinger med hver deres afdelingsleder samt sygeplejerske. Medarbejdergruppen er sammensat af social- og sundhedsmedarbejdere og en pædagog i demensafsnittet. Der er produktionskøkken med afdelingsleder og kostfaglige medarbejdere, og i aktivitetscentret er der blandt andet pædagogiske kompetencer. Ældrecentrets demenskonsulent og ergoterapeuten i hverdagstræning arbejder på tværs af alle afdelinger, og kommunens træningsafsnit kontaktes ved behov for terapeutisk sparring og vejledning. Medarbejderne tilbydes løbende kompetenceudvikling, fx arbejdes der med værdighed i ældreplejen via e-learningkurser, og alle medarbejderne er blevet undervist i dysfagi og magtanvendelse.</p> <p><u>Medarbejderinterview</u></p> <p>Medarbejderne redegør for gode muligheder for at få delegeret sundhedslovsopgaver, som dokumenteres på kompetenceskema.</p>

	<p>Der er udarbejdet nyt indsatskatalog for kompetencer, og der skal fremadrettet igangsættes en proces med kompetenceafdækning. Medarbejderne benytter VAR til at orientere sig om procedurer og retningslinjer. Medarbejderne oplever gode muligheder for erfarings- og vidensdeling på faste møder. Der afholdes ligeledes sygeplejerske- og assistentmøder samt trivselsmøder, hvor de drøfter faglige temaer og fælles personaleudvikling.</p>
--	---

2.7 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.