



Tilsynsrapport Brøndby Kommune

Social- og Sundhedsforvaltningen
Ældrecentret Gildhøjhjemmet

Uanmeldt tilsyn
Marts 2025

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 ældrecentret.

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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@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

Tabel med oplysninger om ældrecentret og tilsynet

Navn og Adresse: Ældrecentret Gildhøjhjemmet, Brøndby Møllevej 25, 2605 Brøndby

Leder: Anette Falk

Antal boliger: 63 plejeboliger og 10 rehabiliteringspladser

Målgruppe: Tilsynet vedrører beboere, der modtager indsatser efter Serviceloven (SEL)

Dato for tilsynsbesøg: Den 6. marts 2025.

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Centerleder, afdelingsledere og nuværende udviklings- sygeplejerske og kommende udviklingssygeplejerske.

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ældrecenters ledelse
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (tre social og sundhedshjælpere og en social og sundhedsassistent)
- Gennemgang af dokumentation, jf. SEL for fire beboere

Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.

Tilsynet er afsluttet med en kort drøftelse og tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet og identificerede lærings- og udviklingsområder, herunder bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Director Mette Norré Sørensen, sygeplejerske

Senior manager Gitte Lee Anderskov, sygeplejerske

2. Kommunalt 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. BDO har, efter aftale med kommunen, uvildigt udtrykt fire beboere til interview og gennemgang af dokumentationen. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Gildhøjhjemmet er et ældrecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for beboerne. Vurderingen er, at ældrecentret overordnet lever op til Brøndby Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der vurderet mindre udviklingsområder under temaet Mad og måltider og flere mangler under temaet Dokumentation.

De interviewede beboere er meget tilfredse, og de oplever, at de får hjælp til det, de har behov for, og har mulighed for at anvende deres ressourcer aktivt i relation til de daglige opgaver og aktiviteter. Tilsynet vurderer, at de servicelovsydelser, som beboerne modtager på ældrecentret, leveres med en god faglig kvalitet, herunder at der er fokus på en hverdagsrehabiliterende tilgang. De interviewede medarbejdere kan på relevant og faglig vis redegøre for, hvordan de arbejder med kerneydelsen.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser. Beboerne er generelt tilfredse med mad og måltider, og beboerne er ligeledes meget tilfredse med de tilbudte aktiviteter. Det er dog tilsynets vurdering, at en beboer efterspørger socialt samvær under måltiderne, og at medarbejdergruppen har delte meninger om, at medarbejderne i køkkenet er tilstrækkelig opsøgende og imødekommende over for beboernes ønsker og behov.

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med at bo på ældrecentret. En beboer fremhæver specifikt håndteringen af indflytningen, som var med til at sikre en glidende og positiv overgang. Beboerne nævner også, at medarbejdernes venlige og respektfulde tilgang har en betydelig positiv indvirkning på deres oplevelse og velvære.

Vurderingen er, at beboerne oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse, og at medarbejderne tager afsæt i beboernes ønsker, vaner, livshistorie mv.

Beboerne er tilfredse med medarbejdernes adfærd og kommunikation, og det vurderes, at der på ældrecentret er en imødekommende kultur, hvor medarbejderne har fokus på det gode samarbejde.

Det vurderes, at den samlede journalføring på SEL overordnet set ses med systematik og en god faglig standard. Dog er det tilsynets vurdering, at dokumentationen har flere betydelige mangler, som kan rettes op ved en målrettet indsats.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på ældrecentret:

Bemærkninger:

Mad og måltider

Tilsynet bemærker, at en beboer efterspørger samvær under måltidet, og at beboeren, grundet støj på fællesarealerne, har valgt at spise i egen bolig.

Tilsynet bemærker, at der er delte meninger i medarbejdergruppen om, at køkkenet er tilstrækkelig opsøgende og imødekommende over for beboernes ønsker og behov. Tidligere har

Anbefalinger:

Mad og måltider

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter deres gode arbejde med at finde løsninger, der imødekommer beboerens ønske om socialt samvær, og bygger videre på de allerede igangsatte tiltag.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter med at støtte medarbejderne i at samarbejde med medarbejderne i køkkenet, så beboernes ønsker og behov imødekommes bedst muligt. Det kan muligvis være

der været et mere målrettet samarbejde med medarbejderne i køkkenet, som nu er mindre fremtrædende, hvilket efterlyses igen.

nyttigt at genoptage tidligere praksis, hvor medarbejderne i køkkenet var mere opsøgende og til stede på afdelingerne.

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker, at en journal fremstår med sparsomme beskrivelser i forhold til beboers livshistorie, og at en anden journal mangler at få opdateret de generelle oplysninger, og det ses ikke, at disse er justerede efter indflytning på ældrecentret i slut december 2024.

Tilsynet bemærker, at der i en journal ikke fremkommer opdaterede funktionsevnetilstande siden indflytning i slut december mdr. 2024.

Tilsynet bemærker, at døgnrytmeplanerne fremstår på varierende niveau, hvor en er særdeles velbeskrevet og med fagligt sammenhæng til de generelle oplysninger. To andre døgnrytmeplaner har sporadiske mangler på enkelte områder. En fjerde døgnrytmeplan er i proces, og er ikke helt færdigudarbejdet efter, at beboeren er indflyttet i december 2024.

Tilsynet bemærker, at der i to journaler mangler opfølgning på observerede ændringer i beboernes tilstand. Dertil, at der i en journal, hvor beboeren er triageret gul, mangler løbende opfølgning gennem en længere periode.

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes målrettet med dokumentationsområdet, hvor medarbejderne aktivt inddrages i processen. Dette sikrer, at dokumentationen kvalificeres bedst muligt, og danner et solidt grundlag for den pleje, der leveres.

2.3 Aktuelle vilkår

Ledelsen beskriver, at der arbejdes med pakkerne 'I sikre hænder', hvor mundpleje aktuelt er et udviklingsområde. Det beskrives, at indsatsen har givet gode resultater, hvor omsorgsplejen har kunnet se en bedre tandstatus hos beboerne. Dertil arbejdes der med forebyggelse af fald, herunder faldregistreringer og strakshandlinger ved beboere i blodfortyndende behandling.

Overordnet arbejder ældrecentret med forbedringsmodellen i forhold til alle sundhedsfaglige problemstillinger, hvor arbejdet er organiseret i små teams, som er tovholdere på kvaliteten.

Gennem det sidste år, har ældrecentret været meget optaget af at kompetenceudvikle alle medarbejdere på demensområdet, dvs. at alle medarbejderne har deltaget i et todages kursus, hvilket er fulgt op af undervisning ved ekstern konsulent. Der er uddannet ni demensressourcepersoner, fordelt på alle faggrupper og vagter. For at imødekomme målgruppen, som nu rummer væsentlige flere beboere med demenssygdom, fordelt på alle afdelinger, har der været fokus på at indrette ældrecentret. Således er der blevet opsat folio på dørene, og en nedlagt bolig er ved at blive omdannet til en stille stue, som giver mulighed for, at beboerne kan trække sig tilbage.

Ledelsen beskriver, at der i løbet af 2025 også skal kompetenceudvikles i forhold til pårørendesamarbejdet, hvor det er tiltænkt, at alle faggrupper skal opkvalificeres, herunder rengøringspersonalet, der bliver tilbudt et komprimeret kursus.

Ledelsen oplyser, at der er optimeret på beboerkonferencer, så de nu afholdes løbende, hvor sygeplejerskerne koordinerer og systematiserer konferencerne. Dette har haft en positiv afsmittende effekt på kulturen på ældrecentret. Ledelsen understreger, at det er et kontinuerligt arbejde at hjælpe hinanden med perspektivskifte, hvor beboerkonferencen er et middel til at nå i mål.

Et andet initiativ for at sikre en høj faglig standard i udførelsen af kerneopgaven er implementeringen af medarbejderudskiftning. Dette indebærer, at medarbejderne bytter indbyrdes, hvilket fremmer læring og sparring på tværs af centret.

Ældrecentret har fokus på det professionelle samarbejde, hvor ledelsen beskriver, at faglighed og samarbejde er i centrum, hvilket har afstedkommet brugen af et fælles sprog ved brug af metaforer, så det svære bliver nemmere. Centerlederen underviser og faciliterer medarbejderne i metoden, hvilket er med til at sikre et godt arbejdsmiljø.

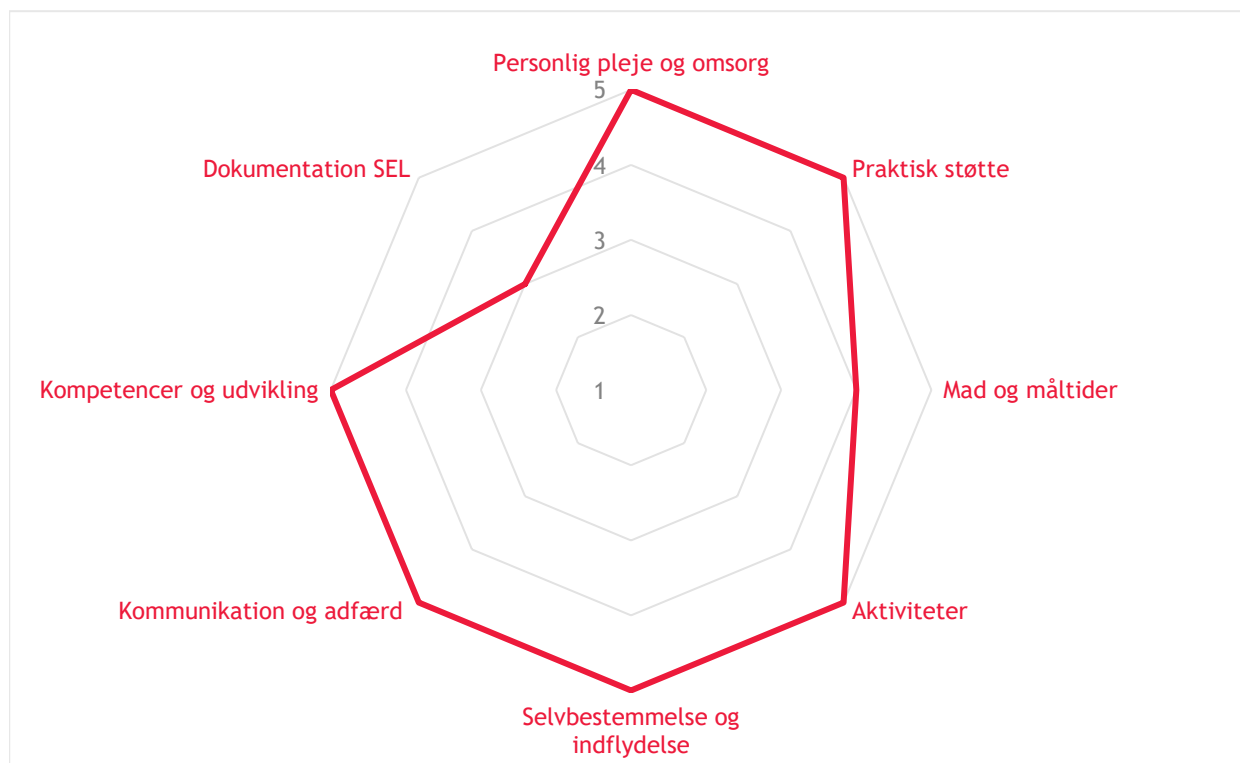
2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

Ældrecentret har fulgt op på anbefalingerne fra 2024 ved at implementere to væsentlige tiltag inden for praktisk støtte. For det første er der blevet fokuseret på rengøring af hjælpemidler, hvor det nu er meget præcist beskrevet, hvad det indebærer at være kontaktperson, og hvordan rengøring af hjælpemidlerne er en del af kontaktpersonens arbejde. Selv om der også tidligere har været tydelighed på dette område, har ældrecentret genbesøgt proceduren. Tilsynet fremvises proceduren på området.

For det andet har ældrecentret arbejdet med måltiderne, hvor der nu er en tæt dialog med medarbejderne i køkkenet for at sikre, at de rette remedier er tilgængelige, så maden kan serveres på fade og i skåle. Der er udarbejdet en socialpædagogisk instruks, som demenskonsulenten også har bidraget til, hvor der er lagt energi i at understrege, at måltidet er en vigtig tid på døgnet. Instruktionerne kan findes i MyMedCards, som alle medarbejdere har adgang til via deres telefoner.

2.5 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. 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

2.6.1 Personlig pleje og omsorg

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Beboerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, og med kvaliteten af ydelserne. Beboerne oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, og at de får hjælpen som aftalt og til tiden. De føler sig trygge ved hjælpen, og har mulighed for selv at være aktive i plejen. Der er kontinuitet i plejen, og det er medarbejdere, beboerne kender, som kommer, og som kender den hjælp, beboerne skal have.

En beboer oplyser dog, at der kommer forskellige medarbejdere, men ser det ikke som et problem, da beboeren føler sig tryk, og kan sige fra, hvis nødvendigt. En anden beboer beskriver sin kontaktperson som både intelligent og omsorgsfuld. Denne beboer blev positivt overrasket over at flytte ind på ældrecentret, da beboeren havde frygtet det, men finder det dejligt at bo på der. En tredje beboer foretrækker at klare alting selv, og værdsætter sit privatliv. Beboeren oplever det som en god ordning, at medarbejderne forlader boligen, når de har hjulpet med det nødvendige. En fjerde beboer tilføjer, at der ikke er noget at klage over, og at hjælpen er god.

Observation

Beboerne er velsoignerede, svarende til beboernes habitus.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt og reflekteret for, hvordan de arbejder på at skabe tryk i pleje og støtte gennem kontinuitet, aftaler og relationer, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg. Dette inkluderer blandt andet en kontaktpersonordning og tæt samarbejde mellem vagttag. Døgnrytmeplanen benyttes som et aktivt redskab for at sikre, at plejen leveres med ensartethed og med opmærksomhed på beboernes ressourcer. Der arbejdes med stor fleksibilitet, og for at aflaste hinanden ved komplekse problemstillinger anvender medarbejderne hinanden på tværs af afdelingerne.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et forebyggende og sundhedsfremmende sigte. I det daglige arbejdes der med sparring og triagering, hvor akutte problemstillinger tages op i plenum. I forhold til rehabilitering arbejdes der med dette i hverdagen, og der nævnes flere eksempler på, hvordan området inddrages i dagligdagen. Under interviewet deltager en medarbejder, der er hverdagsrehabiliteringsressourceperson, der beskriver, hvordan medarbejderne anvender ordningen ved at tilkalde hende ved rehabiliteringsudfordringer hos beboerne.

Når en beboer flytter ind, påbegyndes en døgnrytmeplan hurtigst muligt efter indflytning, så den nødvendige hjælp kan defineres og beskrives. Beboernes ressourcer observeres nøje for at finde frem til den rette hjælp.

I forhold til beboere med kognitive udfordringer og demenssygdom er der fokus på tilgangen, og i de tilfælde, hvor det er svært at hjælpe, forsøges det, at en anden medarbejder træder til. Dertil anvendes demenskoordinatoren, og beboerkonferencer benyttes til at kvalificere og sikre en faglig og ensartet tilgang. I plejen anvendes pædagogiske redskaber som guidning, motivation, kalendere, faste rammer og musikterapi. Medarbejderne beskriver desuden, at de har været på demenskursus, hvilket har bidraget til stor forståelse og værktøjer til det daglige arbejde.

Nødkald går til en hovedtelefon, som uddeles fra morgenstunden på hver etage/afdeling, hvor en medarbejder har det overordnede ansvar. I forbindelse med ændringer i

beboernes tilstand tilkaldes social- og sundhedsassistenter/sygeplejersker, og der tages relevante værdier, før lægen eventuelt kontaktes.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Beboerne er meget tilfredse med den praktiske hjælp, de modtager, især når det kommer til rengøring. De føler, at deres hjem holdes rent og pænt uden besvær, og den leverede hjælp svarer til deres behov. En beboer ønsker klare rengøringen selv på sigt, men er tilfreds med den nuværende hjælp. Beboerne er meget tilfredse, og har intet at klage over i forhold til den praktiske hjælp, de modtager.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligen, og hjælpemidler i de besøgte boliger fremstår rengjorte.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt for, at rengøringsopgaven på ældrecentret er organiseret, så hjælpemidler dagligt tjekkes som en fast opgave. Det er fast rengøringspersonale, der rengør boligerne en gang ugentligt. Ud over dette tjekkes toiletterne for at sikre, at de er pæne, og skraldespandene tømmes. Hvis der opstår uheld i boligen, håndteres dette også.

Ved særlige smitteforhold, som når mange er forkølede, er der ekstra fokus på hygiejnen. Der er en vogn med smitteredskaber til rådighed, og der findes instrukser og vejledninger for håndtering af smitte.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer den praktiske hjælp til beboerne, og at de opretholder en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard. Beboerne deltager også i de praktiske opgaver, når de ønsker det, og kan klare mindre opgaver selv, hvilket bidrager til deres tilfredshed og selvstændighed.

2.6.3 Mad og måltider

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne

Interview med beboerne

Beboerne er generelt meget tilfredse med maden og madens kvalitet. De har indflydelse på, hvor de indtager deres måltider, og der tages hensyn til deres ønsker og behov. Stemningen ved måltiderne er hyggelig, og medarbejderne sidder ofte med, og deltager i fællesskabet. En beboer nævner, at de faste pladser ved måltiderne skaber en hyggelig atmosfære, og at der tages hensyn til individuelle madpræferencer og allergier. Beboerne har mulighed for at skrive ris og ros på et stykke papir, hvilket bidrager til en løbende dialog om madens kvalitet.

En anden beboer fremhæver, at måltiderne i fællesskabet er hyggelige, og at maden er langt bedre end tidligere erfaringer med madlevering derhjemme. En tredje beboer er tilfreds med madens smag, selv om det ikke altid er noget, beboeren selv ville lave. Denne beboer foretrækker at spise alene på værelset for at undgå støj, men beskriver

sig samtidig som en social person, og efterspørger samvær under måltidet. Ledelsen oplyser efterfølgende, at problematikken er kendt, og at der har været iværksat en del tiltag i forhold til at imødekomme beboerens ønske og behov. En fjerde beboer er glad for at spise sammen med de andre, og fortæller at have snacks som chokolade, kiks og æbler i boligen, hvis der pludselig skulle opstå behov for mellemmåltider.

Observation

Under rundgang observerer tilsynet i morgentimerne, at flere beboere sidder samlet i fælles spiseområderne, og får serveret individuel tilberedt morgenmad. Der ses brødkurve på bordene og køleplader med kolde drikke og mælkeprodukter, som beboerne selv kan forsyne sig fra. Det ses flere steder, at en medarbejder sidder med ved morgenbordet, og bidrager til dialog og samvær. Frokosten observeres kort på en afdeling, hvor beboerne får serveret varm suppe. Beboerne er placerede i mindre spisegrupper, og flere beboere tilkendegiver, at suppen smager godt. En beboer finder suppen for krydret, og skubber tallerkenen væk, hvorefter en medarbejder går i dialog med beboeren om et alternativ til suppen. I en anden afdeling observeres det, at en beboer sidder i køkkenet under måltidet. Beboeren sidder lidt for sig selv med udsigt til gangarealet, og indtager sit måltid, som er skåret ud i mundrette stykker, mens beboeren læser i et ugeblad. Dette skaber en hyggelig atmosfære, og beboeren virker tryk og tilfreds med ordningen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør faglig reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet på at skabe gode måltider for beboerne ved at planlægge og strukturere måltiderne med klare roller og funktioner for medarbejderne. Beboerne, der kan spise selv, opfordres til at gøre det, mens dem, der har brug for hjælp, får den nødvendige støtte. Måltiderne serveres på fade, og der tages hensyn til beboernes ønsker og behov. Det er vigtigt, at måltiderne er hyggelige, og beboernes hænder sprittes af før måltidet. Nogle gange sættes der musik på for at stimulere appetitten, og gardiner benyttes for at skabe en rolig atmosfære og skærmning. Opgaverne fordeles mellem medarbejderne, og medicinen gives før måltidet for at undgå forstyrrelser. Efter frokost kan der være aktiviteter såsom quiz, som beboerne kan deltage i.

Medarbejderne observerer også for dysfagi, og hvis der er problemer med synkning af maden, kontaktes en ergoterapeut. Beboerne tilbydes vejning og ernæringscreening, og der følges op på et eventuelt vægttab. Der er tilbud om mad til småtspisende beboere, og der tages relevant hensyn til beboernes differentierede behov for ernæring. Der er overordnet et tæt samarbejde med medarbejderne i køkkenet, diætist, ergoterapeut og omsorgstandplejen. Der hersker dog lidt delte meninger i medarbejdergruppen om, at medarbejderne i køkkenet er tilstrækkelig opsøgende og imødekommende over for beboernes ønsker og behov. Tidligere har der været et mere målrettet samarbejde med medarbejderne i køkkenet, som nu er mindre fremtrædende, hvilket efterlyses igen.

2.6.4 Aktiviteter

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med beboerne

Beboerne oplever en god stemning og et aktivt miljø, hvor de har en meningsfuld hverdag, og deltager i aktiviteter, der er afpassede deres behov og ønsker. En beboer får hjælp til at besøge andre afdelinger, og nyder at snakke med flere mennesker rundt omkring i huset. En anden beboer deltager i klaverspil, og finder det meget behageligt. En tredje beboer bemærker, at der er masser af aktiviteter, men har valgt at trække

sig lidt tilbage for at give kroppen ro. Beboeren oplyser, at hvis hun skal komme til at kede sig, kan hun jo blot melder sig til noget igen. Beboeren oplyser positivt, at medarbejderne holder øje med, at hun ikke går helt i stå. Beboeren holder meget af at sidde på fællesarealerne, og får derved sit sociale liv tilfredsstillet. En fjerde beboer viser stolt sine negle frem, og fortæller at have været i neglebaren tidligere på dagen. Beboeren er meget begejstret for dette tilbud. Dertil fortæller beboeren, at aktivitetsmedarbejderne er gode til at motivere og igangsætte træning, spil og hygge.

Observation

Under tilsynsbesøget observeres det, at flere beboere er samlet på fællesarealerne i løbet af formiddagen. Medarbejderne sidder sammen med beboerne, og faciliterer en hyggelig stund. På en afdeling bemærkes det, at flere beboere er samlede rundt om et bord, hvor der spilles kort. Der observeres flere aktiviteter i løbet af dagen, herunder tøjsalg, hvor borde og bøjlestativer med tøj er stillet op, og flere beboere kommer for at kigge på tøjet. Derudover observeres en manicure-aktivitet, hvor beboerne med stor tilfredshed får ordnet deres negle.

På tavler i afdelingerne er der ophængt et skema over ugens aktiviteter, som viser et udvalg af forskellige og varierede aktiviteter, herunder tilbud om træning og gymnastik. Det bemærkes, at der er tilbud om aktiviteter både formiddag og eftermiddag.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne arbejder reflekteret med at imødekomme beboernes ønsker for aktiviteter ved at tage udgangspunkt i deres livshistorie, ønsker og vaner. Der er tre aktivitetsmedarbejdere, der alle deltager aktivt i planlægningen og gennemførelsen af aktiviteter. På tilsynsdagen er der f.eks. neglepleje og tøjsalg. Hver fredag udarbejdes en ny aktivitetsplan, hvor beboernes deltagelse planlægges. For de beboere, der ikke kan deltage i de planlagte aktiviteter, spørger medarbejderne ind til, om de ønsker at lave noget andet. For eksempel er der en beboer, der dækker bord og rydder op, da vedkommende har arbejdet inden for servicebranchen, og finder denne aktivitet meningsfuld. Der arbejdes også med at skabe samvær på tværs af afdelingerne, hvor medarbejderne støtter beboerne. Der tilbydes små aktiviteter i hverdagen, og medarbejderne sidder ofte sammen med beboerne.

Aktiviteterne er tilrettelagt og organiserede med både formiddags- og eftermiddagstilbud, og de tilbageværende beboere deltager i aktiviteter, der er målrettet deres behov. Der er også et tæt samarbejde med frivillige, der bidrager til at skabe et varieret aktivitetsudbud. Faglige overvejelser i forhold til fordelingen af aktiviteter over døgnet og ugedage sikrer, at der altid er relevante og meningsfulde tilbud til beboerne.

2.6.5 Selvbestemmelse og indflydelse

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med beboerne

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med at bo på ældrecentret, og de føler, at de kan leve et liv med høj livskvalitet. Beboerne oplever, at de har indflydelse på deres hverdag og eget liv, herunder pleje og omsorg, aktiviteter og dagligdag. De føler, at deres ønsker og behov bliver imødekommet, og at de lever et værdigt liv på egne præmisser. En beboer beskriver at være heldig med en god udsigt fra boligen, og oplyser, at der bliver gjort alt for beboeren. En anden beboer med store fysiske begrænsninger ønsker at bo i sin egen lejlighed og at have mere frihed, men understreger, at ældrecentret er et godt sted at bo, og at det ikke kan være anderledes. En tredje beboer, der ikke

længere kan klare sig selv, følte sig hurtigt hjemme på grund af de rare medarbejdere. En fjerde beboer påskønner, at medarbejderne altid banker på døren, før de går ind i boligen. Beboerne er meget tilfredse med egen indflydelse og den omsorg, de modtager.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der lægges stor vægt på at respektere og imødekomme beboernes individuelle ønsker og vaner, hvor der sørges for at lære hver enkelt beboer at kende, så hjælpen kan tilpasse beboerens personlige præferencer. Dette inkluderer alt fra måltider og aktiviteter til daglige rutiner og fritidsinteresser. Medarbejderne oplyser, at beboernes trivsel og livskvalitet bliver opretholdt ved, at vaner fastholdes, og at beboerne føler, at de har et meningsfuldt liv.

Beboerne sikres indflydelse på deres hverdag, hvor der i plejen spørges ind til beboernes præferencer, fx i forhold til tøjvalg. Når en ny beboer flytter ind på ældrecentret, afholdes der en indflytningssamtale, hvor beboernes pårørende altid inviteres med. Formålet med denne samtale er at lære beboeren at kende og at forstå beboerens forventninger og behov. Denne forventningsafstemning er afgørende for at sikre, at beboeren føler sig velkommen og tryk i sit nye hjem.

Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at have en åben og respektfuld dialog om livets afslutning. Der tilbydes samtaler med beboerne og deres pårørende om beboernes ønsker og præferencer i forhold til livets afslutning. Dette inkluderer diskussioner om pleje og behandling, åndelige og følelsesmæssige behov samt eventuelle praktiske foranstaltninger. Målet er at sikre, at beboerne kan afslutte deres liv på en værdig og fredfyldt måde i overensstemmelse med deres ønsker.

Medarbejderne beskriver på engageret vis, hvordan de sikrer, at beboerne har medbestemmelse og indflydelse på deres liv. De bruger en række værktøjer og metoder, herunder personcentreret pleje, regelmæssige samtaler og feedbackmekanismer, for at sikre, at beboernes stemmer bliver hørt. Medarbejderne reflekterer løbende over deres praksis, og de søger altid for at forbedre deres tilgang med at imødekomme beboernes behov bedst muligt.

2.6.6 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med beboerne

Beboerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever, at kommunikationsformen både er anerkendende og respektfuld. Beboerne beskriver, at medarbejderne har en venlig og imødekommende væremåde, hvilket bidrager til en rar hverdag for beboerne. Omgangstonen blandt medarbejderne og deres indbyrdes kommunikation er også præget af respekt for beboernes privatliv og personlige grænser. Beboerne beskriver medarbejderne som søde og rare, hvilket skaber en positiv og tryk atmosfære på ældrecentret.

Observation

De tilsynsførende observerer, at beboerne tildales med respekt og på en værdig måde på fællesarealerne og under interview.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de i kommunikationen med beboerne lægger vægt på at være glade og ikke at vise tegn på travlhed. Medarbejderne spørger ind til beboernes

velvære, og de anvender kropssproget aktivt, og tilpasser sproget til den enkelte beboer, hvor deres tidligere liv ofte styrer sprogbruget. Kollegialt arbejder medarbejderne på at sikre, at kommunikation og adfærd er respektfuld og anerkendende. Medarbejderne nævner, at de har et godt samarbejde, hvor de støtter hinanden, hvis en kollega er stresset. Medarbejderne ringer til hinanden på faste tidspunkter for at høre, hvordan det går, og om der er behov for hjælp og støtte. Medarbejderne arbejder målrettede med løsninger, før de bringes videre til leder. Medarbejderne bruger også metaforer for at sikre et godt arbejdsmiljø og for at gøre det svære nemmere at forstå.

2.6.7 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med ledelse

Ledelsen redegør for, at medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat, og består af social- og sundhedshjælpere, assistenter, sygeplejersker, terapeuter, pædagoger, kostfagligt personale og eksterne faglige nøglepersoner. Medarbejderne har relevante faglige kompetencer og erfaring med målgruppen, hvilket sikrer en helhedsorienteret pleje.

Medarbejdergruppen består primært af faglærte medarbejdere med kun få ufaglærte, der enten er i gang med eller skal igennem et uddannelsesforløb. Ufaglærte medarbejdere kan ikke få uddelegeret sygeplejeopgaver. Der er en høj grad af kvalitetsbevidsthed blandt medarbejderne, og der sikres løbende opdatering af deres kompetencer, herunder regelmæssige "Brush-up" for social- og sundhedshjælperne, der har været uddannet i mange år. Dette sikrer, at deres viden og færdigheder er opdaterede. Der anvendes kompetenceprofiler og kompetencekort for at identificere og udvikle medarbejdernes færdigheder, hvilket også hjælper med at målrette kompetenceudviklingen og at sikre, at alle medarbejdere er veluddannede og i stand til at levere den bedst mulige pleje. Der arbejdes efter indsatskataloget, hvor opgaverne beskrives, og der noteres på papirskema, hvilke opgaver der er overdraget til medarbejderne, og hvilke kompetencer de er blevet uddannede til, idet der afventes et nyt elektronisk redskab.

Sygeplejerskerne er trukket ud af afdelingerne, og har fast turnus i afdelingerne. Tidligere var hver sygeplejerske tilknyttet fast én afdeling, de er nu samlet i ét team, mhp. øget sparring, ensretning af både indsatser og kompetenceudvikling hos medarbejderne på tværs af huset. Desuden har sygeplejerskerne nu fremmøde på hverdage og ikke weekender. Dette sikrer, at kendskabet bliver bredere til alle beboerne. Akutteamet inddrages ved behov, og social og sundhedsassistenterne er blevet præsenteret for, hvornår det er hensigtsmæssigt at ringe. Ved ferie og sygdom benyttes primært interne og enkelte eksterne medarbejdere fra vikarkorpset i kommunen. Der søges allerede i starten af året nye vikarer, for på den måde at kunne få organiseret en stabil sommer, herunder at få iværksat en god introduktion inden sommerferieperioden sættes i gang.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør på engageret vis for, hvordan de sikrer, at de har de nødvendige kompetencer og faglige færdigheder til at levere den bedst mulige pleje. Der arbejdes med en fast struktur for faglig sparring, som sikrer, at medarbejderne kontinuerligt kan dele viden og erfaringer. Dette sker blandt andet gennem årlige MUS-samtaler, hvor medarbejderne har mulighed for at komme med forslag til kompetenceudvikling. Der er stor lydhørhed over for disse forslag, og flere medarbejdere nævner, at de skal på kursus. Mange af medarbejderne fungerer også som ressourcepersoner på specifikke områder, hvilket bidrager til en løbende faglig udvikling. For at sikre, at alle medarbejdere

har de rette faglige kompetencer, afholdes der regelmæssige "Brush-up" for hjælperne, der har været uddannet i mange år. Dette sikrer, at deres viden og færdigheder er opdateret. I forbindelse med forflytningsproblematikker kan medarbejderne ønske et kursus eller kontakte forflytningsvejledere for yderligere støtte og udvikling. Medarbejderne anvender kompetenceprofiler og kompetencekort for at identificere og udvikle deres færdigheder. Dette hjælper med at målrette kompetenceudviklingen, og sikrer, at alle medarbejdere er veluddannede og i stand til at levere den bedst mulige pleje. Det tværfaglige samarbejde er en central del af arbejdet. Medarbejderne inddrager forskellige faggrupper, herunder sygeplejersker, terapeuter, kostfagligt personale og eksterne faglige nøglepersoner. Dette samarbejde sikrer, at beboerne får en helhedsorienteret pleje, hvor alle aspekter af deres behov bliver taget i betragtning. Medarbejderne arbejder aktivt med at inddrage andre faggrupper i det daglige arbejde gennem tværfaglige møder, borgerkonferencer og ad hoc-samarbejder. Ved triagering er der tværfaglig tilstedeværelse, og ergoterapeuter og kostfaglige medarbejdere deltager efter behov. Der afholdes faste beboerkonferencer, hvor to medarbejdere faciliterer og forbereder konferencen. Der laves en plan for, hvilke beboere der skal drøftes, og kontaktpersonen forbereder sig på konferencen. Demenskonsulenten deltager ved behov, og aftenvagter inddrages også i forhold til konferencen. Plejen tager udgangspunkt i 'Blomsten', og der arbejdes med perspektivskifte, og foretages tværfaglige vurderinger, når en beboer bliver dårligere. Alle opgaveoverdragelser beskrives foreløbigt på et stykke papir, da det afventes, at omsorgssystemet kan håndtere dette. Medarbejderne beskriver, at de er oplært i specifikke opgaver, og i de tilfælde, hvor social- og sundhedshjælperne ikke kan varetage opgaverne, overgår de til en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske.

2.6.8 Dokumentation SEL

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Gennemgang af dokumentation

Dokumentationen fremstår med en god faglig standard, og det ses samtidigt flere steder, at dokumentationen har en høj faglig standard. Dog er der tilsynets vurdering, at der forekommer enkelte til flere væsentlige mangler på nogle områder.

For tre beboere er der udarbejdet generelle oplysninger, indeholdende beskrivelse af beboernes ressourcer, mestring, motivation og livshistorie, hvor den ene journal dog fremstår med sparsomme beskrivelser i forhold til beboerens livshistorie. En fjerde journal mangler at få opdateret de generelle oplysninger, hvor det ikke ses, at disse er justerede efter indflytning på ældrecentret i slut af december 2024.

Der er udarbejdet funktionsevnetilstande i tre journaler, som indeholder velbeskrevne beskrivelser, inklusive beskrivelser af beboernes forventning. En fjerde journal er ikke opdateret siden indflytning i slutningen af december 2024.

Døgnrytmeplanerne fremstår på et lidt varierende niveau, hvor en er særdeles velbeskrevet og med fagligt sammenhæng til de generelle oplysninger. To andre døgnrytmeplaner har sporadiske mangler på enkelte områder, fx i forhold til at fremstå opdateret i alle vagttag, handlevejledende for alle indsatser og indeholdende beskrivelser, der understøtter plejen. En fjerde døgnrytmeplan er i proces, og er ikke helt færdigudarbejdet, efter at beboeren er indflyttet i december 2024.

Der ses relevante målinger på beboerne, og der er taget stilling til hjertelungeredning. I forhold til opfølgning på observerede sundhedsfaglige problemstillinger konstateres det i forhold til en beboer, at der går seks dage, før beboeren får gang i maven, hvor

der ikke ses konsekvent dokumentation for handlinger i den forbindelse. I en anden journal savnes der opfølgning på en observation, som beskriver, at der er forværring i beboerens adfærd.

To af de interviewede beboere er triagerede gule, grundet henholdsvis sårproblematik og smerter i hånden, hvor der ses relevante beskrivelser og opfølgning på de triagerede områder. En tredje beboer er triageret gul pga. 'tiltagende træthed', hvilket har stået på den sidste måned. I journalen fremgår det ikke, hvordan der er fulgt op på denne tilstand, fx i observationsnotater eller i handleplan på området.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettede med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar ansvarsfordeling og implementerede instrukser. Alle medarbejderne bidrager til udarbejdelse af dokumentationen, men det er overordnet social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker, der godkender denne. Derved kommer der flere øjne på dokumentationen, hvilket sikrer kvalitet og nøjagtighed. Der arbejdes målrettet med at få dokumenteret ændringer i beboernes tilstand, og efter behov bliver dokumentationen opdateret og løbende justeret.

Der er dagligt opfølgning på observationsnotater, og der arbejdes med funktionsevnetilstande. Generelle oplysninger benyttes i hverdagen, og der er fokus på at sikre sammenhæng fra fx livshistorie til den øvrige dokumentation.

Oplysninger om beboeren indsamles gennem inddragelse af pårørende og ved at observere beboerens daglige rutiner og behov. Livshistorie benyttes i forhold til plejen og aktiviteter, så der dermed kan leveres en værdig og meningsgørende pleje.

2.7 Vurderingsskema

I tilsynene anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - 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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • 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 elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • 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 elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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.