



# Tilsynsrapport Kalundborg Kommune

Sundhed og Myndighed  
Nyvangsparken Plejecenter

Uanmeldt tilsyn  
August 2021

## Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder 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 Høberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Else Marie Seehusen  
Manager  
Mobil: 4189 0179  
Mail: [ems@bdo.dk](mailto:ems@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: Nyvangsparken Plejecenter, Frederik Andersensvej 33-35, 4400 Kalundborg
Leder: Susan Skeel Olsen
Antal boliger: 66
Dato for tilsynsbesøg: Den 20. august 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Gruppeleder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets gruppeleder</li><li>• Tilsynsbesøg hos tre borgere</li><li>• Gruppeinterview med tre medarbejdere</li><li>• Gennemgang af dokumentation for tre borgere</li></ul>
Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til gruppeleder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

## 2. UANMELDT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kalundborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Nyvangsparken Plejecenter. 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 samlede vurdering, at Nyvangsparken Plejecenter er et velfungerende plejecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at plejecentret lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dog vurderes den samlede journalføring at have mangler, som vil kunne udbedres med en målrettet indsats.

Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på plejecentret, leveres med høj faglig kvalitet, herunder at der er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats.

Tilsynets vurdering er, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder metodisk med Tom Kidwoods blomstringsmodel, det gode måltid og rehabilitering.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx pårørendesamarbejdet og palliation.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker mangler i dokumentationen på flere områder i forhold til de generelle oplysninger, helbredsoplysninger, kognitive beskrivelser, opdaterede tilstande samt manglende oprettelse af indsatsmål og handleanvisninger.	Tilsynet anbefaler et fortsat fokus på dokumentationspraksis, herunder at de generelle oplysninger beskriver borgers mestring, ressourcer og motivation, samt at tilstande, handlingsanvisninger og døgnrytmeplan er oprettet/opdateret og aktuel.

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Plejecentret udgør sammen med et af kommunens andre plejecentre, "Kompetencecenter for demens", hvor alle borgere, som visiteres til plejecentret, er diagnosticeret med demenslidelse eller med svær demens og kognitive problemstillinger. Plejecentret arbejder med Tom Kitwoods teorier og blomst. Der afholdes faste plejeklinikker med borgerdrøftelser med sygeplejersken som facilitator. Gruppeleder er under uddannelse til Marte Meo instruktør og vil gennemføre forløb i de enkelte teams.</p> <p>Plejecentret har fokus på dokumentationen, og de arbejder med superbrugere i læringsteam, som underviser og støtter med sidemandsoplæring efter behov.</p>

Plejecentret er optaget af det gode og værdige liv, og de har i høj grad fokus på samarbejde med de pårørende, hvor ledelsen har opmærksomhed på, at medarbejderne har de rette kompetencer for at kunne optræde professionelt i mødet med de pårørende, som ofte kan være i en krise. Der afholdes jævnligt statusamtaler med de pårørende, hvor de også taler om den sidste tid, og sygeplejersken er ansvarlig for, at der bliver lagt en plan hos terminale borgere.

Før COVID-19 var der planlagt opstart af pårørendegrupper, som forventes igangsat, når Coronasituationen tillader det.

Plejecentret har en stabil medarbejdergruppe, og de har stor opmærksomhed på medarbejdertrivsel og arbejdsmiljø, herunder medarbejdernes indflydelse på vigtige beslutninger.

Gruppeleder oplyser, at de ikke har haft skriftlige klager det seneste år. Hvis der opstår problemstillinger, har de tæt kontakt til de pårørende og drøfter situationen i medarbejdergruppen.

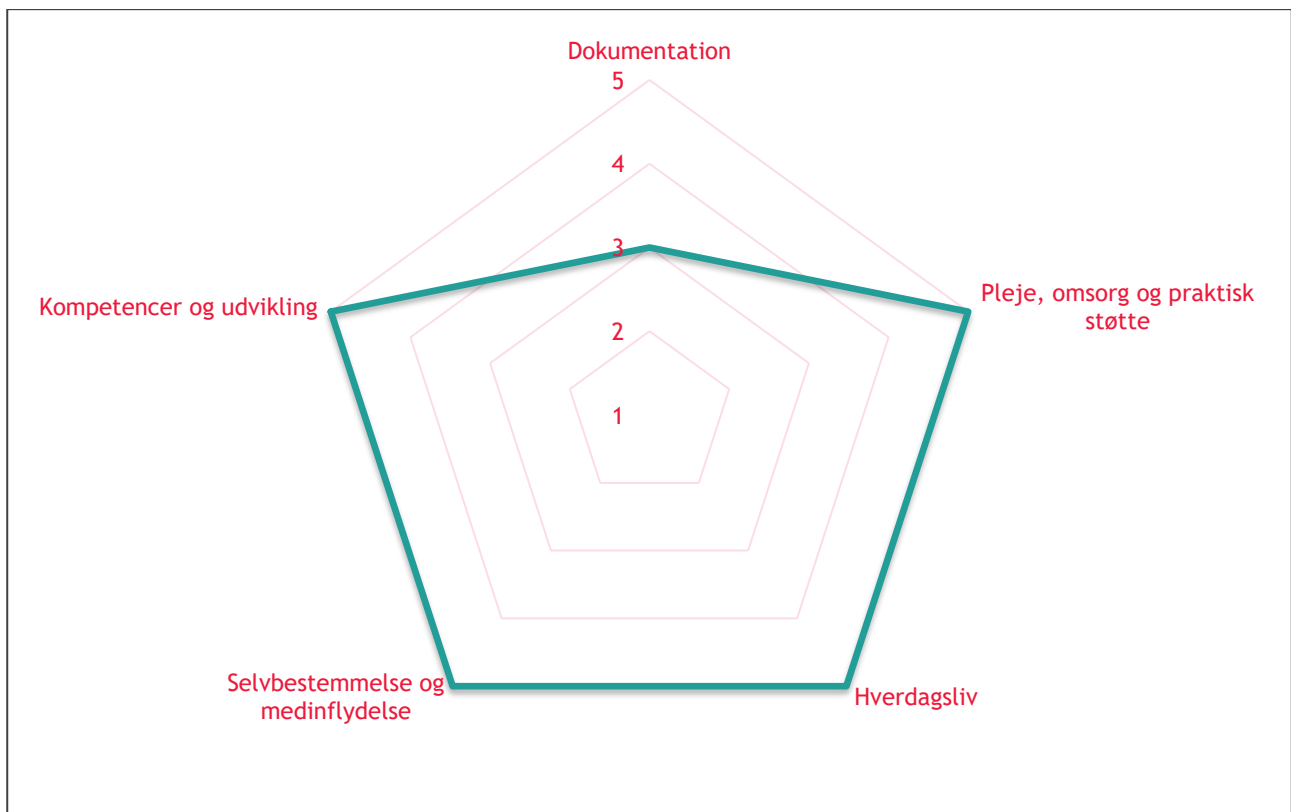
#### Opfølgning på sidste tilsyn

Som opfølgning på anbefaling fra sidste års tilsyn i forhold til dokumentationen igangsatte centersygeplejerske undervisning, og der blev igangsat systematisk gennemgang af dokumentationen.

## 2.4 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår plejecentret 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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er tilfredsstillende og fremstår med en god faglig standard, men har mangler. Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende. De generelle oplysninger med ressourcer, mestring og motivation og livshistorie er delvist udfyldt, hvor der er helbredsoplysninger på alle borgere, dog ses i et tilfælde behov for opdatering. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation, men dog mangler der på alle borgere beskrivelse af borgernes kognitive udfordringer, samt hvorledes der støttes op om disse, samt særlige opmærksomhedspunkter med betydning for borgerne. Der er tilstande med indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger, men med enkelte mangler i forhold til opdatering/oprettelse/opfølgning. Der ses målinger på relevante borgere, hos en borger med vægttab mangler der dog opfølgning. Borgerne er triagerede.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne redegør for, at der er en klar ansvarsfordeling af, hvem der har hvilke opgaver. Der er systematisk opfølgning, og derudover er der fast opfølgning på plejeklinikker. Medarbejderne har mobile enheder og PC til rådighed, og der dokumenteres tidstro.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgene oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og de er særdeles tilfredse med hjælpen. En borger bemærker, at medarbejderne hurtigt kommer, når borger har brug for hjælp. Borgerne oplever, at de har indflydelse på hjælpen, og at de får hjælpen som aftalt. Alle borgerne fortæller, at de deltager i de daglige opgaver, fx den daglige personlige pleje og oprydning i boligen. Alle borgerne oplever, at det er faste medarbejdere, som kommer hos dem, og de er alle meget trygge ved den samlede indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Der er taget hånd om observerbare fysiske, psykiske, mentale og sociale risici. Borgerne er soignerede, og boligerne fremstår rene og ryddelige, svarende til levevis/behov og livsstil.</p> <p>Medarbejderne kan på en reflektiv måde redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har målrettet fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang og på pædagogiske indsatser til borgere med demens.</p> <p>Der er et fast team omkring borgerne. Medarbejderne er kontaktpersoner, og opgaverne planlægges og koordineres dagen før på tavlemøde. Faste afløsere og vikarer introduceres grundigt til opgaven og tildeles faste borgere. Plejecentret afholder tværfaglige plejeklinikker med deltagelse af alle vagtlag, og pleje og aftaler for den enkelte borger dokumenteres i Nexus, og der udarbejdes skriftligt referat med plan og aftaler.</p> <p>Der arbejdes med TOBS og med triagering i alle vagter med assistent som tovholder. Der er fokus på rehabilitering og med inddragelse af borgernes ressourcer i hverdagens opgaver.</p>

	<p>Medarbejderne fortæller at de, ofte i forbindelse med indflytning, oplever, at struktur, rammer og tryghed er med til at styrke borgernes ressourcer. Hos borgere med særligt træningsbehov samarbejdes med terapeuter om opgaven.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne</p> <p><i>Aktiviteter</i></p> <p>Borgerne oplever en god stemning og et aktivt miljø. Alle fortæller, at de deltager i mange aktiviteter efter eget ønske, hvor en borger særligt sætter pris på de gode muligheder for udeaktiviteter. Alle borgerne taler positivt om fredagsbar, som de skal deltage i på tilsynsdagen. Borgerne har en indholdsrig hverdag, og tiden føles aldrig lang.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at plejecentrets aktivitetsmedarbejdere har det overordnede ansvar for de faste fælles aktiviteter, ligesom medarbejderne også er tovholdere på en række aktiviteter. Medarbejderne støtter borgerne til deltagelse, og der planlægges også spontane aktiviteter i de enkelte huse, når muligheden opstår. Plejecentret har tilknyttet en Centerforening, som blandt andet søger fondsmidler og arrangerer større begivenheder. Ligeledes har plejecentret tilknyttet frivillige og cyklepiloter.</p> <p><i>Kommunikation og adfærd</i></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og de tilkendegiver, at der er en god omgangstone på plejecentret, hvor én borger fremhæver, at der er en frisk tone og god stemning. Anden borger fremhæver medarbejdernes lydhørhed og imødekommenhed, og tredje borger fremhæver medarbejdernes søde måde at være på. Alle borgere oplever i høj grad at blive respekteret.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser. Den individuelle tilgang sikres gennem dialog med borgerne/pårørende og kendskab til borgernes ønsker og vaner. Medarbejderne møder borgerne med godt humør og med en positiv tilgang, og de vægter engagement og imødekommenhed. I komplekse forløb anvendes Marte Meo, som er med til at sikre en fælles tilgang og adfærd.</p> <p>Der ses flere eksempler på dialog mellem borgere og medarbejdere, hvor medarbejderne søger øjenkontakt og taler i en respektfuld og anerkende tone.</p> <p><i>Mad og måltid</i></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med maden og madens kvalitet. Borgerne har selv indflydelse på, hvor de ønsker at spise, og alle spiser i fællesskabet, dog spiser en borger morgenmaden i egen bolig, hvor hun nyder en stille morgenstund. To borgere fremhæver, at medarbejderne er gode til at holde ro og til at genetablere roen, hvis en borger bliver urolig.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. Faste medarbejdere forestår tilberedning og anretning af maden, og opgaverne i forbindelse med måltidet aftales forinden måltidet starter, og alle medarbejdere deltager i pædagogiske måltider. Rehabilitering indgår i forbindelse med måltidet. Borgerne har fx opgaver, som at hjælpe med borddækning og oprydning efter måltidet. Der er fokus på borgernes differentierede behov for ernæring, og medarbejderne redegør for principper og struktur for opfølgning på ernæring. Alle borgere tilbydes vejning en gang hver måned eller efter behov. Ved utilsigtet vægtændring samarbejdes der tværfagligt om indsatsen.</p>

<p>Tema 4: Selvbestemmelse og indflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejecentret, og alle tilkendegiver, at de har et godt liv. Alle borgere oplever, at de har selvbestemmelse og indflydelse på dagligdagen. En borger fremhæver særligt, at medarbejderne taler med borgeren om dennes ønsker, og en anden borger fremhæver sin fødselsdag, som var en rigtig god dag, og hvor borger fik en fin buket blomster af de øvrige borgere i huset.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og medindflydelse. Medarbejderne tager afsæt i borgernes individuelle ønsker og behov, og de anvender ligeledes de faglige metoder, f.eks. blomstringsmodellen og Marte Meo. Der arbejdes med indflytningssamtaler, hvor også de pårørende inddrages, og medarbejderne betragter de pårørende som en stor og vigtig ressource. Der afholdes løbende opfølgingsmøder med de pårørende, herunder opfølgning på ønsker til pleje og omsorg ved livets afslutning. Plejecentret har fast tilknyttede vågekoner.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Gruppeleder oplyser, at plejecentret er organiseret med centerchef og to gruppeledere. Hver gruppeleder varetager ledelsen af to teams, og alle teams er yderligere opdelt i to huse med fast tilknyttede medarbejdere og enkelte springere, som arbejder på tværs.</p> <p>Medarbejdergruppen er social- og sundhedsuddannet personale samt enkelte ufaglærte afløsere, og der er en social- og sundhedsassistent i alle vagter. Der er én centersygeplejerske og lige nu en vakant stilling som basissygeplejerske. Plejecentret har en demenskoordinator, som arbejder på tværs af tre plejecentre, som har fælles centerledelse. Derudover samarbejdes der med kommunens fysio- og ergoterapeuter og ernæringsassistent.</p> <p>De tre plejecentre Jernholtsparken, Rørmosen og Nyvangsparken arbejder i fællesskab med kompetenceudvikling, og der er planlagt undervisning i palliativ pleje og forflytning. For at styrke kompetenceniveauet yderligere opslås der nu ledige stillinger som social- og sundhedsassistent. Alle nyansatte gennemgår demenskursus inden for det første år.</p> <p>Medarbejderne oplever stor lydhørhed over for ønsker til uddannelse og gode muligheder for kompetenceudvikling. Den faglige udvikling understøttes af faste møder med viden- og erfaringsudveksling, og der delegeres opgaver, som dokumenteres på kompetencekort. Medarbejderne har adgang til procedure og retningslinjer på KAI, som de tilgår efter behov.</p>

## 2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Kalundborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</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> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>
<b>SCORE: 4</b>	<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>
<b>SCORE: 3</b>	<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 af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
<b>SCORE: 2</b>	<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 af elementerne 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>
<b>SCORE: 1</b>	<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 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.