

# Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Omsorg  
Ældrecentret Fugleparken

Uanmeldt tilsyn  
Januar 2023

## 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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig

Margit Kure  
Senior Manager  
Mobil: 2429 5072  
Mail: [mku@bdo.dk](mailto: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: Ældrecentret Fugleparken (Birkebo, Rosenhaven og Margrethehaven), Nattergalevej 1, 4250 Fuglebjerg
Leder: Elisabeth Kjær
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven
Antal boliger: 34 plejeboliger, herudover 7 midlertidige pladser, der ikke indgår i tilsynet
Dato for tilsynsbesøg: Den 3. januar 2023
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Distriktschef og to teamledere
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med ældrecentrets ledelse</li><li>• Tilsynsbesøg hos tre borgere</li><li>• Gruppeinterview med fire medarbejdere</li><li>• Gennemgang af dokumentation, jf. Serviceloven for tre borgere</li></ul>
Tilsynet havde desuden dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelse om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

## 2. UANMELDT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecentret Fugleparken. 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 Fugleparken er et særdeles velfungerende ældrecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at ældrecentret lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Vurderingen er, at borgerne er meget tilfredse med hjælpen. Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på ældrecentret, leveres med god faglig kvalitet, herunder at der er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats.

Tilsynets vurdering er, at der 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 fokus på hjemmebesøg før indflytning.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx arbejdes der systematisk med hjemmebesøg og afdækning af borgernes livskvalitetsmål.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Der er ikke bemærkninger til tilsynet.	Der er ikke givet anbefalinger ved tilsynet.

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen redegør for, at der siden sidste tilsyn er indført en ny praksis, hvor det er en fast servicemedarbejder, der er ansvarlig for rengøringen i boligerne, herunder renholdelse af hjælpemidler.</p> <p>Ældrecentrets overordnede omdrejningspunkt er livskvalitet for borgerne. Der arbejdes systematisk med hjemmebesøg med gensidig forventningsafstemning og fastlæggelse af borgernes livskvalitetspejlemærker/-mål. Ledelsen oplyser, at der er konstant fokus på livskvalitet og det værdige liv, og dette understøttes af, at ældrecentret har et fint samarbejde med plejecenterlægen.</p> <p>Derudover oplever ledelsen, at ældrecentret igen er ved at få en hverdag, hvor Corona ikke fylder det hele, dog køres der fortsat test på medarbejdere og borgere.</p> <p>Som en del af ældreområdet rekrutteringsstrategi arbejdes der fortsat med at udbyde en række fritidsjobs til unge mellem 14 og 18 år, hvor de ansættes på plejecentre som "Spirer" til at være med til at aktivere de ældre. Det overordnede formål er at vise ældreområdet frem og give de unge mennesker lyst til evt. at søge uddannelse inden for sundheds- og ældreområdet.</p> <p>Der har ikke været skriftlige klager inden for det seneste år. Ledelsen er opsøgende i forhold til samarbejdet med de pårørende, og ledelsen inviterer til at de pårørende siger til og fra.</p>

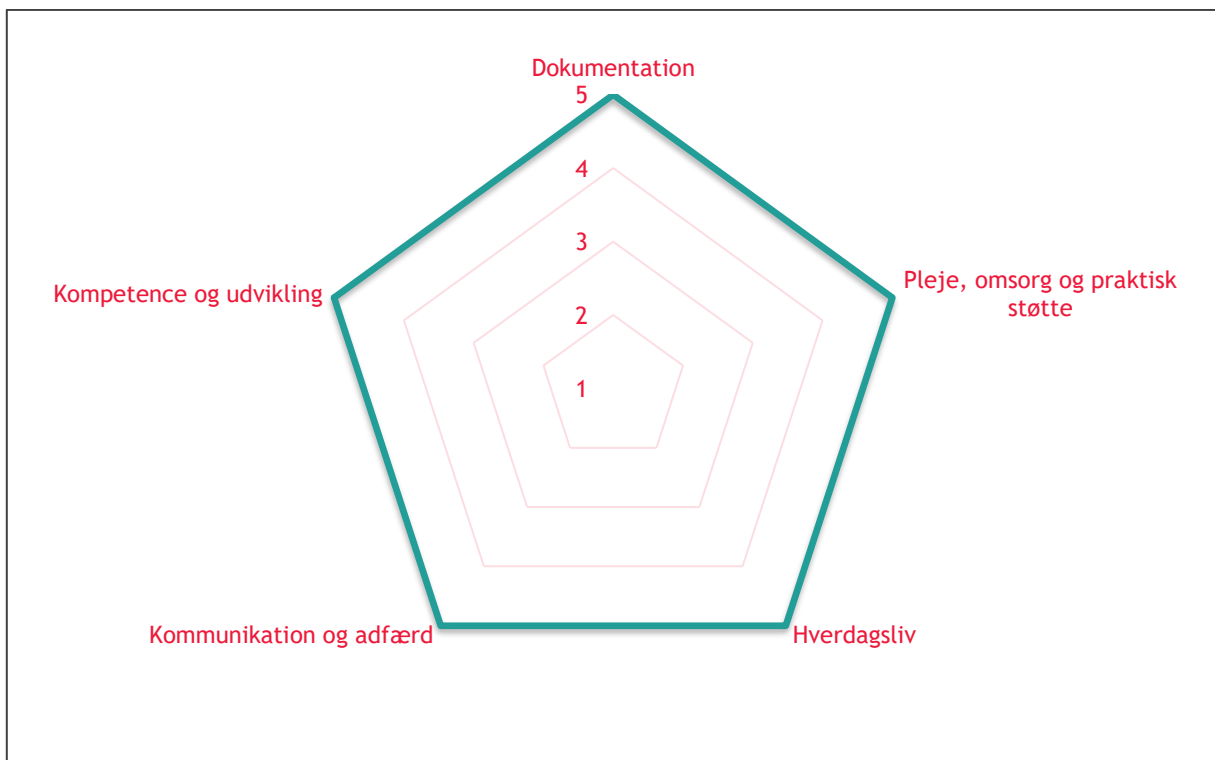
### Opfølgning på sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx arbejdes der systematisk med hjemmebesøg og afdækning af borgernes livskvalitetsmål.

## 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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Gennemgang af dokumentation</u></p> <p>Dokumentationen fremstår med en høj faglig og professionel standard med få mindre væsentlige mangler. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation. Der er dokumentation for hjemmebesøg og for borgernes livskvalitetsmål og livshistorie. Funktionstilstande er aktuelle og opdaterede, dog mangler der beskrivelse af borgernes forventninger og mål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, herunder borgernes livskvalitetsmål. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses relevante målinger fx vægt, borgerne er triagerede, og der ses dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></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 løbende dokumenteres, hvor også døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes.</p> <p>Medarbejderne kender og følger GDPR-regler, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne, herunder at der en gang årligt er obligatorisk online-kursus.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende drøftet med ledelsen, om borgernes forventninger og mål til de konkrete indsatser kunne være med til at udfolde borgernes livskvalitetsmål.</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 borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den personlige støtte og pleje, og de tilkendegiver, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. En borger fremhæver, at medarbejderne altid spørger, om borgeren har brug for mere hjælp. Borgerne er på forskellig vis med i de daglige opgaver, hvor særligt de to af borgerne klarer det meste af den daglige personlige pleje med støtte, og her nævner en borger, at borgeren nu kan klare meget mere, end da borgeren flyttede ind. Alle borgerne er trygge ved hjælpen, og her nævner en borger, at medarbejderne er flinke til at komme, når borgeren trykker på nødkaldet. Ligeledes tilkendegiver borgerne, at de får hjælpen som aftalt, og at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte.</p>

	<p><u><i>Interview med medarbejdere</i></u></p> <p>Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har målrettet fokus på den rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Medarbejderne sikrer kontinuitet, bl.a. med miniteams med en fast assistent i hvert team. De enkelte teams er selvtilrettelæggende. Derudover er der kontaktpersoner, hvor der dagligt sættes navn på, hvem der er ansvarlig for den enkelte borger. Den daglige planlægning tager afsæt i kompetencer, opgaver og relationer og borgernes aktuelle tilstand. Der er fælles teammøde med gennemgang af fælles borgerjournal. Hver 14. dag er der tværfagligt META-møde, hvor borgerne gennemgås mere specifikt. Alle borgere ADL vurderes, dels ved indflytning/hjemmebesøg, men også i forbindelse med META-møder. Rehabilitering indgår som en integreret del af de daglige opgaver. Der arbejdes med triagering, hvor triagerede borgere gennemgås ved indmøder.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><b>Aktiviteter</b></p> <p><u><i>Interview med borgere</i></u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med aktivitetstilbuddet, og de deltager alle i det, de har lyst til. Særligt en borger fremhæver, at borgeren, efter at være flyttet ind, har fået overskud til at være med til at arrangere aktiviteter, og derudover har borgeren fået nye bekendtskaber. Alle borgerne nævner, at der er gode muligheder for at melde sig til træning, og en borger selvtræner flere gange om dagen ved at gå rundt på ældrecentret.</p> <p><u><i>Interview med medarbejdere</i></u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at aktivitetsmedarbejderen er overordnet ansvarlig for ældrecentrets aktiviteter, herunder samarbejdet med frivillige. Medarbejderne understøtter borgernes behov for ture og aktiviteter, hvor der også indtænkes en rehabiliterende indsats. Borgerne henvises til træning hos fysioterapeuterne, som sker efter behov.</p> <p><b>Mad og måltid</b></p> <p><u><i>Interview med borgere</i></u></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med maden, hvor en borger udtrykker, at det er rigtig god mad, og det er alle borgerne enige om, da det er noget de taler om under måltidet. Alle borgerne spiser i fællesskabet, og de nyder det sociale samvær, bl.a. nævner en borger, at det er hyggeligt, og at de kan få talt om hverdagens problemer.</p> <p><u><i>Interview med medarbejdere</i></u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for det gode måltid, hvor der i det ene afsnit er aftalt indbyrdes roller og funktioner i forbindelse med måltidet, og i det andet afsnit vurderes det, grundet borgersammensætningen, hvordan det aktuelle måltid afvikles bedst muligt. Medarbejderne tilkendegiver, at der er et godt samarbejde med ældrecentrets kostfaglige medarbejdere, som også har dialog med borgerne om ønsker til menu osv. Der er fast praksis for opfølgning på borgernes ernæringsmæssige tilstand. Alle borgere tilbydes at blive vejret en gang om måneden, og ved uhensigtsmæssig vægtændring iværksættes relevante indsatser i samarbejde med de kostfaglige medarbejdere og/eller ergoterapeuten.</p>

	<p><b><i>Selvbestemmelse og indflydelse</i></b></p> <p><u><i>Interview med borgere</i></u></p> <p>Borgerne er alle meget tilfredse med at bo på ældrecentret, og de oplever alle, at de har indflydelse på egen hverdag. En borger fremhæver, at det bedste ved at være på ældrecentret er, at der er personale, og at de lytter til borgeren, og en anden borger tilkendegiver at have et godt liv på trods af helbredsmæssige skavanker.</p> <p><u><i>Interview med medarbejdere</i></u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at borgerne har medbestemmelse og indflydelse, bl.a. gennem systematiske tværfaglige hjemmebesøg, hvor de i dialog med borgerne og pårørende afdækker borgernes livskvalitetsmål. Ligeledes er der i forlængelse af indflytningen sundhedsfaglig gennemgang og gennemgang med plejecenterlægen, hvor temaet om den sidste tid også kan drøftes.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u><i>Interview med borgere</i></u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever, at omgangstone og adfærd er respektfuld. Alle borgerne udtrykker, at medarbejderne er flinke og imødekommende, og en borger fremhæver, at man som borger føler sig kendt og accepteret, herunder også at borger bliver påskønnet for at være den, der understøtter aktiviteter.</p> <p><u><i>Interview med medarbejdere</i></u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser, hvor det grundlæggende afsæt er hjemmebesøget. Den individuelle tilgang og relationen sikres gennem dialog med borger/pårørende samt at være nærværende i mødet med borgeren og være ydmyg i mødet med den enkelte og se forskelligheden. Medarbejderne er opmærksomme på, at kommunikation er en balance i forhold til at være professionel og samtidig at møde borgerne ligeværdigt. Medarbejderne tilkendegiver, at de har en feedbackkultur, og at de tager dialogen i medarbejdergruppen, hvis kommunikation og adfærd ikke er hensigtsmæssig.</p> <p><u><i>Observation</i></u></p> <p>Ved observation og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u><i>Interview med ledelsen</i></u></p> <p>Ledelsen redegør for, at medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med social- og sundhedsmedarbejdere, pædagoger, en fast tilknyttet udekørende sygeplejerske og fysio- og ergoterapeuter. Der er enkelte ufaglærte medarbejdere ansat i vikariater som varetager lettere plejeopgaver. Forudsætningen er, at de kommer på uddannelse inden for området. Til alle afløsere tilbydes der fire ugers kursus inden introduktion og specifik oplæring på ældrecentret. Ældrecentret arbejder med kompetenceprofil og kompetencekort.</p>



	<p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, at der er gode muligheder for faglig sparring, bl.a. i de tværfaglige mødefora, og ligeledes er der samarbejde med plejecenterlægen, hvor der også er mulighed for temaundervisning. Sygeplejersken er ansvarlig for oplæring i delegerede ydelser, og der arbejdes ud fra kompetenceprofil, og der udarbejdes kompetenceskemaer.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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

<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.